



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

## **TESIS DE GRADO**

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

**Licenciados en Contabilidad y Auditoría  
Contador Público Autorizado.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LAS ÁREAS  
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA “SUMAK SAMY”  
LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA PARA EL  
MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO PERIODO 2011.**

Azas Cambo Carlos Patricio  
Masabanda Tocalema Segundo Felipe

**Ambato – Ecuador**

**2012**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certifico que la presente tesis titulada “Auditoría de Gestión al Talento Humano de las Áreas Administrativa y Financiera de la Cooperativa “Sumak Samy” Ltda. de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua para el mejoramiento del desempeño periodo 2011” ha sido revisado en su totalidad quedando autorizado su presentación.

Ing. M.D.E. Carlos Fernando Veloz Navarrete

**DIRECTOR DE TESIS**

Dr. Alberto Patricio Robalino

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE AUTORÍA**

Las ideas, opiniones, comentarios y resultados expuestos en la presente tesis de grado que aparecen como propias y exclusiva en su totalidad de absoluta responsabilidad de los autores.

Carlos Patricio Azas Cambo

Segundo Felipe Masabanda Tocalema

## DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a Dios, a aquel ser que nunca me ha abandonado convirtiéndose en mi soporte moral y espiritual para llegar a culminar con éxito esta investigación y alcanzar una meta en mi vida

De la misma forma quiero dedicar a mi esposa María Elena a mis hijos, Alex y Patricia, a mis padres y a toda mi familia testigos fieles de mi jornada diaria, quienes con mucho cariño y paciencia me han brindado su apoyo incondicional, depositando su entera confianza en cada reto de mi vida sin dudar de mi inteligencia.

A ellos, con el amor más tierno y profundo les dedico este trabajo como símbolo de mi agradecimiento eterno.

*AZAS CAMBO CARLOS PATRICIO.*

## **DEDICATORIA**

Dedico todo este trabajo a Dios quien nos ha acogido en sus brazos para mantenernos saludables, perseverantes, y colmados de bendiciones.

A María Cecilia, mi esposa quien siempre me ha apoyado en todas las metas que me he propuesto, quien se merece gran parte de todos éstos logros, a mis hijos a quienes les he sacrificado su fin de semana en familia durante los cuatro años, a mi madre quien me ha ayudado en todo este proceso.

A mis hermanos, maestros y amigos gracias; finalmente a todas las personas que son importantes en mi vida que me dieron palabras de aliento en todo momento.

**SEGUNDO FELIPE MASABANDA TOCALEMA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por habernos dado la vida y guiarnos por el camino de la felicidad para cumplir nuestras metas anheladas; a cada uno de los que son parte de nuestras familias por haber dado su fuerza y el apoyo en los momentos más difíciles.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Escuela de Contabilidad y Auditoría y a sus docentes por habernos brindado la oportunidad de formar parte de esta institución.

Al Director de Tesis Ing. M.D.E. Fernando Veloz N. y al Dr. Patricio Robalino Miembro del Tribunal, profesionales quienes a lo largo de este tiempo nos han orientado con sus capacidades y conocimientos en el desarrollo de nuestra tesis.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. Por permitirnos desarrollar nuestro trabajo de tesis y de manera especial a sus Directivos y Empleados por habernos brindado la apertura necesaria que fue la base para concluir con éxito nuestro trabajo de investigación.

Agradecemos a todas las personas que nos brindaron de una u otro forma su apoyo y colaboración en especial a nuestra amiga Lcda. Biviana López, para que este trabajo se culmine con éxito.

**GRACIAS DE CORAZÓN**



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	I
Certificación del Tribunal	II
Certificado de Autoría	III
Dedicatorias	IV
Agradecimiento	VI
Índice de Contenidos	VII
Índice de Tablas	XV
Índice de Gráficos	XVI
Índice de Figuras	XVI
Índice de Anexos	XVII
Introducción	XVIII
<b>CAPÍTULO I</b>	
1. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda.	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Reseña Histórica	3
1.3. Ubicación Geográfica	4
1.4. Organización Administrativa de la Cooperativa	5
1.5. Estatuto, Fines y Reglamentos de la Cooperativa	7
	VII

1.5.1.	Estatuto de la Cooperativa	7
1.5.2.	Finalidades y Campo de Acción	8
<b>1.6.</b>	<b>Régimen Económico</b>	<b>9</b>

## **CAPÍTULO II**

<b>2.</b>	<b>Marco Teórico Referencial</b>	<b>13</b>
<b>2.1.</b>	<b>Auditoría de Gestión</b>	<b>13</b>
2.1.1.	Objetivos de la Auditoría de Gestión	14
2.1.2.	Importancia de la Auditoría de Gestión	15
2.1.3.	Principios de Auditoría de Gestión	15
2.1.4.	Técnicas de Auditoría	17
2.1.5.	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	19
<b>2.2.</b>	<b>Perfil del Auditor</b>	<b>19</b>
2.2.1.	Equipo Multidisciplinario	20
2.2.2.	Formación Académica	20
2.2.3.	Habilidades y Destrezas	20
2.2.4.	Experiencia	21
2.2.5.	Responsabilidad Profesional	21
2.2.6.	Ética del Auditor	22
<b>2.3.</b>	<b>Proceso de Auditoría</b>	<b>22</b>



2.3.1.	Primera Fase: Conocimiento Preliminar o Diagnóstico	23
2.3.2.	Segunda Fase: Planificación	25
2.3.3.	Tercera Fase: Ejecución del Trabajo	27
2.3.4.	Cuarta Fase: Informe de Auditoría de Gestión.	29
2.3.5.	Control Interno	31
2.3.6.	Riesgos de Auditoría	38
2.3.7.	Hallazgos de Auditoría	46

### **CAPÍTULO III**

<b>3.</b>	<b>Diagnóstico de la Entidad</b>	<b>51</b>
<b>3.1.</b>	<b>Generalidades del Área Administrativa</b>	<b>51</b>
	<b>Financiera y Operativa</b>	
3.1.1	Nivel Directivo	51
3.1.2	Comisiones Especiales	55
<b>3.2.</b>	<b>Organismos de Control</b>	<b>61</b>
3.2.1	Ministerio de Inclusión y Económica Social	61
3.2.2	Dirección Nacional de Cooperativas	61
3.2.3	Servicio de Rentas Internas	62
3.2.4	Defensoría del Pueblo	62
<b>3.3.</b>	<b>Leyes y Reglamentos a los que Acoge la Cooperativa</b>	<b>63</b>

3.3.1.	Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria Del Sector Financiero Popular y Solidario.	63
3.3.2.	Reglamento de la Ley de Cooperativas	65
3.3.3.	Ley de Cooperativas	66
3.3.4.	Ley de Seguridad Social	67
3.3.5.	Código de Trabajo	68
3.3.6.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	69
3.3.7.	Ley Orgánica de Régimen Tributario	70
3.3.8.	Código Tributario	71
3.3.9.	Reglamento a la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario	72
3.3.10.	Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención Y Documentos Complementarios	74
<b>3.4.</b>	<b>Objetivos de la Cooperativa</b>	<b>75</b>
<b>3.5.</b>	<b>Misión</b>	<b>76</b>
<b>3.6.</b>	<b>Visión</b>	<b>76</b>
<b>3.7.</b>	<b>Políticas de Procedimientos Crediticios</b>	<b>77</b>
<b>3.8</b>	<b>Productos y Servicios Financieros</b>	<b>77</b>
3.8.1	Productos Financieros	77
3.8.2	Créditos	78
3.8.3	Tipos de Créditos	79

3.8.4	Servicios Generales Cooperativos	84
<b>3.9.</b>	<b>Formatos Utilizados para la Contabilización</b>	<b>86</b>
	<b>Y Control de la Cooperativa</b>	
<b>3.10.</b>	<b>Organigrama Funcional de la Cooperativa</b>	<b>106</b>
<b>3.11.</b>	<b>FODA</b>	<b>108</b>
3.11.1.	Análisis Interno	108
3.11.2	Análisis Externo	109
3.11.3	Matriz FODA	110

## **CAPÍTULO IV**

<b>4.</b>	<b>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>	<b>113</b>
	<b>“Sumak Samy” Ltda.</b>	
<b>4.1.</b>	<b>Información General</b>	<b>114</b>
<b>4.2.</b>	<b>Índice de Papeles de Trabajo</b>	<b>119</b>
<b>4.3.</b>	<b>Marcas de Auditoría</b>	<b>122</b>
<b>4.4.</b>	<b>Carta Compromiso</b>	<b>124</b>
<b>4.5.</b>	<b>Simbología utilizada para los Flujogramas</b>	<b>125</b>
<b>4.6.</b>	<b>Cuestionario para Evaluación del Control Interno</b>	<b>127</b>
<b>4.7.</b>	<b>Evaluación del Control Interno</b>	<b>132</b>
4.7.1	Evaluación del Control Interno al Presidente del Consejo de Administración	133

4.7.2	Evaluación del Control Interno del Consejo Administrativo	135
4.7.3	Evaluación de Control Interno del Consejo de Vigilancia	137
4.7.4	Evaluación del Control Interno Gerencia General	139
4.7.5	Evaluación del Control Interno Coordinadores Agencias	141
4.7.6	Evaluación del Control Interno Secretaría General	143
4.7.7	Evaluación del Control Interno Departamento Sistemas	145
4.7.8	Evaluación de Control Interno Departamento Información	147
4.7.9	Evaluación de Control Interno Departamento Contabilidad	149
4.7.10	Evaluación de Control Interno Departamento Crédito	151
4.7.11	Evaluación de Control Interno Departamento de Caja	153
4.7.12	Evaluación de Control Interno a los Socios	155
<b>4.8</b>	<b>Programa de Auditoría</b>	<b>157</b>
4.8.1	Programa de Auditoría – Consejo de Administración	158
4.8.2	Programa de Auditoría – Gerencia General	159
4.8.3	Programa de Auditoría - Contabilidad	161
4.8.4	Programa de Auditoría – Crédito	162
4.8.5	Programa de Auditoría - Talento Humano	153
<b>4.9.</b>	<b>Entrevista de Control Interno</b>	<b>164</b>
4.9.1	Entrevista de Control Interno - Presidente Consejo Adminis .	165
4.9.2	Entrevista de Control Interno - Gerencia General	168

4.9.3	Entrevista de Control Interno Contador	170
4.9.4	Entrevista de Control Interno Jefe de Crédito	172
<b>4.10</b>	<b>Flujogramas</b>	<b>174</b>
4.10.1	Flujogramas Proceso de Capacitación	175
4.10.2	Flujogramas Proceso Administrativos	176
4.10.3	Flujogramas Selección del Personal	177
4.10.4	Flujogramas Evaluación del Desempeño de los Funcionarios	178
<b>4.11</b>	<b>Organigrama Estructural</b>	<b>179</b>
<b>4.12</b>	<b>Indicadores de Gestión</b>	<b>181</b>
4.12.1	Indicadores de Gestión Tasa de Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo	182
4.12.2	Indicadores de Gestión Nivel de Cumplimiento de Capacitación Continua al Personal	183
4.12.3	Indicadores de Gestión Eficiencia -Presentación de Balances	184
4.12.4	Indicadores de Gestión Nivel de Cumplimiento en Autorización de Créditos	185
<b>4.13</b>	<b>Papeles de Trabajo</b>	<b>186</b>
4.13.1	Papeles de Trabajo Análisis de Funciones al Presidente Consejo de Administración	187
4.13.2	Papeles de Trabajo Análisis de Funciones Gerencia	189

4.13.3	Papeles de Trabajo Análisis de Funciones al Contador	191
4.13.4	Papeles de Trabajo Análisis de Funciones Crédito	192
4.13.5	Papeles de Trabajo Cuadro de Sesiones del Consejo de Administración	193
4.13.6	Papeles de Trabajo Reporte Para Verificar Si Cumple Con el Perfil Profesional Para el Cargo	194
4.13.7	Papeles de Trabajo Análisis Instructivo Productos y Servicios	197
4.13.8	Papeles de Trabajo Reporte de Aprobación de Créditos Durante los Meses Agosto y Septiembre	198
4.13.9	Papeles de Trabajo Reporte de Inspecciones de Verificación de Datos que Acceden a Créditos – Agosto 2011	200
<b>4.14.</b>	<b>Hoja de Hallazgos</b>	<b>203</b>
4.14.1	Hoja de Hallazgos Planificación Estratégica No es Socializada de Forma Oportuna	204
4.14.2	Hoja de Hallazgos Inadecuada Estructura Orgánica	205
4.14.3	Hoja de Hallazgos Inexistencia de Manuales de Funciones y Procedimientos	206
4.14.4	Hoja de Hallazgos Personal No Cuenta con Perfiles Profesionales	207
4.14.5	Hoja de Hallazgos Inexistencia de Plan de Capacitación	208

<b>4.15.</b>	<b>Informe de Auditoría de Gestión</b>	<b>209</b>
	Carta de Presentación	210
	Enfoque de la Auditoría	211
	Comunicación de Resultados por Componente	214

## **CAPÍTULO V**

<b>5.</b>	<b>Conclusiones y Recomendaciones</b>	<b>218</b>
<b>5.1.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>218</b>
<b>5.2.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>219</b>
	<b>RESUMEN</b>	<b>220</b>
	<b>ABSTRACT</b>	<b>221</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>222</b>

## **ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Nº</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Plan operativo anual	105
<b>2</b>	Matriz FODA	111
<b>3</b>	Costo de auditoría	118
<b>4</b>	Índice de papeles de trabajo	120
<b>5</b>	Marcas de auditoría	123
<b>6</b>	Simbología utilizada para flujograma de la auditoría	126

<b>7</b>	Cuestionario para evaluación de control interno Al Presidente del Consejo Administrativo	<b>128</b>
----------	---	------------

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>Nº</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Evaluación C.I Presidente del Consejo Administrativo	<b>134</b>
<b>2</b>	Evaluación C.I del Consejo de Administrativo	<b>136</b>
<b>3</b>	Evaluación C.I del Consejo de Vigilancia	<b>138</b>
<b>4</b>	Evaluación C.I Gerencia General	<b>140</b>
<b>5</b>	Evaluación C.I Coordinadores de Agencias	<b>142</b>
<b>6</b>	Evaluación C.I Secretaría General	<b>144</b>
<b>7</b>	Evaluación C.I Departamento de Sistemas	<b>146</b>
<b>8</b>	Evaluación C.I Departamento de Información	<b>148</b>
<b>9</b>	Evaluación C.I Departamento de Contabilidad	<b>150</b>
<b>10</b>	Evaluación C.I Departamento de Crédito	<b>152</b>
<b>11</b>	Evaluación C.I Departamento de Caja	<b>154</b>
<b>12</b>	Evaluación C.I a los Socios	<b>156</b>

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Nº</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Organigrama estructural	<b>107</b>
<b>2</b>	Propuesta flujograma proceso de capacitación	<b>175</b>



<b>3</b>	Propuesta flujograma proceso administrativo	<b>176</b>
<b>4</b>	Propuesta flujograma selección del personal	<b>177</b>
<b>5</b>	Propuesta flujograma evaluación del desempeño de los Funcionarios de la cooperativa	<b>178</b>
<b>6</b>	Propuesta de organigrama estructural	<b>180</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>		<b>224</b>
<b>Nº</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Manual de Funciones para el Personal de la Cooperativa “Sumak Samy” Ltda.	<b>1</b>

## INTRODUCCIÓN

Conociendo que la administración del talento humano es la parte más esencial dentro de las empresas exitosas del mundo. Para alcanzar los objetivos empresariales, e individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo, actualmente el cooperativismo se ha desarrollado en toda América Latina, y obviamente el Ecuador no se queda atrás ayudando al fortalecimiento económico del país.

La Provincia Tungurahua ocupa uno de los lugares más importantes dentro de las Instituciones Financieras Cooperativas, con grandes retos y desafíos por cumplir con la Sociedad Ambateña.

El objetivo de la Cooperativa “SUMAK SAMY” Ltda. es el brindar la confianza y accesibilidad a créditos, agilidad en préstamos, así como también captar recursos financieros de forma oportuna para el crecimiento de la Institución Financiera.

La necesidad de la aplicación de una auditoría de gestión al talento humano requiere identificar y precisar las actividades críticas que afecten al desarrollo de la entidad, siendo imprescindible emitir conclusiones y recomendaciones sobre evidencias y hallazgos de la auditoría.

La presente tesis contiene los siguientes capítulos:

Primer Capítulo.- Trata sobre las generalidades de la cooperativa, sus antecedentes, reseña histórica, ubicación geográfica, organización administrativa, estatuto, fines y reglamentos, campo de acción y régimen económico.

Segundo Capítulo.- Describe el Marco Teórico de Referencia que comprende los Fundamentos de Auditoría de Gestión al Talento Humano; siendo una base para la ejecución del trabajo.

Tercer Capítulo.- Puntualiza el diagnóstico FODA, mediante un análisis interno y externo con el fin de determinar sus fortalezas y debilidades en factores

relacionados con lo administrativo y financiero, al mismo tiempo identificar las oportunidades y amenazas que se presenten en el entorno de la institución.

Cuarto Capítulo.- Trata el desarrollo de la Auditoría de Gestión al Talento Humano en base a las fases como son: Conocimiento Preliminar, Planificación, Ejecución, Comunicación de Resultados.

El Quinto Capítulo.- Como parte final de la auditoría se señalan las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Finalmente nuestro aporte a la cooperativa es la proposición de un Manual de Funciones para el personal de la entidad.

# **CAPÍTULO I**

## **1. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA “SUMAK SAMY” LTDA.**

### **1.1. Antecedentes.<sup>1</sup>**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. fue discutido y aprobado en tres sesiones de Asamblea General de Socios, de fechas 21, 28 de octubre y 04 de noviembre del 2007, con informe favorable para la aprobación de los Estatutos y consecución de la Personería Jurídica siendo aprobados por los siguientes organismos:

De conformidad con los artículos de la Ley de Cooperativas y el artículo 121 literal a, de su Reglamento General, corresponde al Ministerio de Bienestar Social hoy Ministerio de Inclusión Económica y Social, a través de la Dirección Provincial del Ministerio de Inclusión Económica y Social, aprobar los Estatutos de las Cooperativas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. es una institución creada hace cuatro años, se dedica a satisfacer la creciente demanda de créditos a corto, mediano y largo plazo así como captar recursos financieros de forma oportuna a los requerimientos de ahorro, microcréditos, consumo, apertura de negocios.

Cuenta con, 2.592 socios de la oficina matriz al 31 de diciembre de 2011, cuenta con 2 ventanillas de apoyo, 3 sucursales en las diferentes ciudades del país como son:

- ❖ Agencia Pillaro. Cuenta con 631 socios.
- ❖ Agencia Latacunga. Cuenta con 855 socios.
- ❖ Agencia Cañar. Cuenta con 420 socios.
- ❖ Ventanillas de Apoyo: Redondel de Huachi Chico y Baños.

Con un total de 4.498, socios hasta el 31 de diciembre del 2011.

---

<sup>1</sup> Libro de Actas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” LTDA.

## **1.2. Reseña Histórica<sup>2</sup>**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. adquiere su personería jurídica según Acuerdo Ministerial N° 008-DPTC-2008 el 24 de marzo de 2008 siendo su capital inicial de cinco mil dos cientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica a la fecha de su Constitución, con un número de trece socios fundadores, de conformidad al Art. 8.- de la Ley de Cooperativas, en concordancia con el Art. 14 del Reglamento General de la Ley antes invocada, quedando inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7544.

Su historia inicia en la Ciudad de Ambato Parroquia la Matriz del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, a los 6 días del mes de Octubre del año 2007, a las 10H00 AM; por iniciativa de 13 jóvenes indígenas quienes toman el nombre de socios fundadores ellos son:

1. Chicaiza Mazabanda María Carmen
2. Guapisaca Espín Blanca del Rocío
3. Guapisaca Espín Holguer Geovanny
4. Quisintuña Segundo Francisco
5. Iza Capuz José Emilio
6. Jinde Pilataxi Miriam Susana
7. Jinde Pilataxi Walter Adán
8. Masabanda Toalombo María Hermelinda
9. Quinatoa Mallqui Juan
10. Tisalema Tisalema Segundo Alejandro
11. Tisalema Tisalema Segundo Ernesto
12. Tisalema Toalombo María Mercedes
13. Usulli Shulqui Vicente

Pertenecientes a la los pueblos: Tomabela y Chibuleo de la provincia de Tungurahua; Puruha de Chimborazo; Panzaleo de Cotopaxi, quienes cada uno laboraba en diferentes actividades consientes de la realidad que ha marginado de.

---

<sup>2</sup> IBID, 1, Pág. 2

Poder acceder a microcréditos que impulsen las iniciativas en nuestras comunidades con el anhelo de mejorar las condiciones de la comunidad y el pueblo en general, por iniciativa del Dr. Klever Guapisaca se da inició un proceso organizativo social y económico.

Originariamente se estableció una caja solidaria en la comunidad de Apatug Santa Rosa, posteriormente poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios en un periodo corto de cuatro años se ha logrado convertir a “SUMAK SAMY” Ltda. en un referente del cooperativismo a nivel regional, con el crecimiento se apertura la oficina matriz en la Ciudad de Ambato, los tres Sucursales en diferentes partes del Ecuador.

El trabajo enérgico de gestión de sus directivos, hizo que se logre el 24 de marzo de 2008 que sea reconocido por el Ministerio de Inclusión Económica y Social como entidad de intermediación financiera, con el acuerdo Ministerial N° 008-DPT-C-2008, desde entonces la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. apertura sus puertas poniendo a consideración la amplia gama de servicios financieros, cooperativos que dispone para sus socios.

### **1.3. Ubicación Geográfica<sup>3</sup>**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. está ubicada en la ciudad de Ambato; Provincia de Tungurahua.

#### **Casa Matriz:**

Dirección:	Calle Juan Benigno. Vela 4-28 y Lalama
Teléfono:	032426029
Telefax:	593 32426029
Sitio Web:	<a href="http://www.coacsumaksamy.com">www.coacsumaksamy.com</a> .

#### **Agencia Pillaro:**

---

<sup>3</sup> [www.coacsumaksamy.com](http://www.coacsumaksamy.com)

Dirección: Av. Rumiñahui RÑ - 20 y Montalvo  
Teléfono: 032874599.

**Agencia Latacunga:**

Dirección: Av. 5 de Junio y Eloy Alfaro  
Teléfono: 032802922/ 032809015

**Agencia Cañar:**

Dirección: Calle Bolívar 01-28 y 3 de Noviembre  
Teléfono: 072235792.

**1.4. Organización Administrativa de la Cooperativa**

Cabe mencionar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. como organización financiera de la Economía Popular Solidaria, cuyo objetivo primordial es servir a todos sus miembros, a la vez busca un impacto benéfico en el seno de la comunidad en la que despliega sus actividades. Por ende todas las cooperativas caminan con los mismos objetivos de brindar y resolver necesidades comunes mediante la creación de una empresa de propiedad colectiva; son asociaciones autogestionarias en las cuales los procesos de toma de decisiones son de carácter democráticos.

La Cooperativa “SUMAK SAMY” tiene una excelente relación con las demás entidades financieras de Economía Popular y Solidaria, son fundamentadas en cooperación, solidaridad, alianzas estratégicas con principios, valores, que dan las pautas y las diferenciaciones con las demás cooperativas tradicionales. Esto permite manejar de una manera adecuada el mercado competitivo de captación de nuevos socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. está estructurado por diferentes departamentos de manera global incluidos sus tres agencias y dos ventanillas de apoyo, cabe señalar que en total de empleados son 21 que a continuación detallamos con sus respectivos departamentos y agencias:



### **Edificio Matriz**

Departamento de Gerencia:	Dr. Klever Guapisaca
Departamento de Créditos:	Sr. Rodrigo Tisalema Sr. Lenin Espín Sr. Alberto Guapisaca
Departamento de Contabilidad:	Srta. Myriam Jinde
Departamento de Información:	Srta. Wilma Tisalema
Departamento de Sistemas:	Ing. Edwin Llerena
Departamento de Caja:	Sr. Nestor Tisalema Srta. Sandra Tisalema Srta. Yolanda Caiza

### **Agencia Pillaro:**

Jefe de Agencia:	Sr. Moisés Tisalema
Departamento de Crédito:	Sr. Francisco Tisalema
Departamento Información y Caja:	Srta. Rosa Toalombo

### **Agencia Latacunga:**

Jefe de Agencia:	Ing. Oscar Caiza
Departamento de Crédito:	Sr. Segundo Sisa Sr. Fabian Iza
Departamento de Información:	Srta. Martha Pacari
Departamento de Caja:	Srta. Lourdes Tisalema

**Agencia Cañar:**

Jefe de Agencia: Sr. Holger Guapisaca

Departamento de Crédito: Sr. Luís Morocho

Departamento de Información: Srta. Rosa Cela

Departamento de Caja: Sr. Luís Granda

**1.5. Estatuto, Fines y Reglamento de la Cooperativa**

El Estatuto y Reglamento Interno, fueron creados bajo el amparo de la Ley de Cooperativas, con el propósito de normar el accionar de los socios y desarrollo de las actividades de la institución.

Estos Estatutos fueron aprobados de manera unánime. En el título primero del Estatuto, se encuentra nombre, domicilio, responsabilidad y duración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda.

**1.5.1. Estatuto de la Cooperativa**

Art. 1.- Constituyese, con domicilio en esta Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” LTDA; de capital variable e ilimitado número de socios, la misma que se regirá por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, el presente Estatuto, los Reglamentos Internos que se dictaren y demás leyes que le fueren aplicables.

Art. 2.- La responsabilidad de la cooperativa ante terceros está limitada a su capital social y la de los socios personalmente, al capital que hubiere suscrito en la entidad.

Art. 3.- La duración de esta cooperativa será indefinida, sin embargo podrá disolverse o liquidarse por cualquiera de las causales prevista en la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto.

### **1.5.2. Finalidades y Campo de Acción**

Son finalidades de la cooperativa:

- a.** Promover y ejecutar actividades que coadyuven, identifiquen, prioricen ejecuten modelos de ahorro y crédito socio económico para la población de esta provincia y del país, a fin de obtener capital de servicio para el sector productivo.
- b.** Fomentar la participación popular, fortaleciendo el ahorro y la producción en el ámbito nacional de acuerdo a su naturaleza para luego transformarlas en entes capaces de su propia autogestión.
- c.** Identificar, planificar, formular y ejecutar proyectos de capacitación de ahorro y crédito, recuperando y preservando el desarrollo del sector agropecuario, artesanal, cultural, pequeña industria, microempresa comercialización, servicios, ecoturismo, construcción, salud, educación medio ambiente, deportes, etc. Dándole el impulso necesario para que generen fuentes de trabajo.
- d.** Apoyar los planes, programas y proyectos de organización de desarrollo tanto estatales como privados.
- e.** Recibir los aportes de los socios, cuotas sociales, aportes especiales e inversiones.
- f.** Celebrar contratos con personas naturales y jurídicas de los sectores públicos y privado, que fuesen necesarios para el cumplimiento de sus fines.
- g.** Fomentar la educación cooperativa de los socios y la acción solidaria entre los mismos y frente a la comunidad.
- h.** Contratar préstamos con organismos financieros nacionales e internacionales para la consecución de sus objetivos, en condiciones que beneficie a los socios de la cooperativa.
- i.** Propender a la permanente culturización de los cooperados y formar el espíritu de unión, solidaridad y disciplina entre los socios.

- j. Propender y difundir los principios y doctrina en materia de cooperativismo disposiciones legales, así como las ventajas del sistema fomentando su aplicación.
- k. Organizar cursos especiales de tecnificación en el ramo de sus actividades profesionales, así como también programas, actos culturales sociales y cívicos para promover la mejor vinculación entre los socios.
- l. Realizar cualquier otra actividad tendiente al mejoramiento económico y social de sus miembros dentro de los principios universales del cooperativismo, la Ley de Cooperativas, su Reglamento General Reglamentos Especiales y el presente Estatuto.
- m. Procurar con las entidades de seguros si fuere el caso y en las mejores condiciones, contratar un seguro por una suma fija anual, contra riesgos de pérdidas, robos, sin perjuicio de establecer las responsabilidades consiguientes.
- n. Establecer Agencias y/o Sucursales de ésta cooperativa dentro de la provincia y del país, para así atender y promover el desarrollo productivo a los sectores más necesitados.

Art. 4.- El cumplimiento de los fines anotados en el artículo anterior, estarán sujetos a lo que dispone la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, y Reglamentos Especiales.

### **1.5.2. Régimen Económico**

Art. 55.- El capital social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY" Ltda. es variable, ilimitado e indivisible y estará integrado de conformidad a lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley de Cooperativas y se compondrá de:

- a. De las aportaciones de los socios.
- b. De las cuotas de ingreso y multas que se impusieren.
- c. Del fondo irrepartible de reserva y de los destinados a educación previsión y asistencia social.
- d. De las subvenciones, donaciones, legados y herencias que ella reciba debiendo estas últimas aceptarse con beneficio de inventario.

- e. En general de todos los bienes muebles o inmuebles que por cualquier otro concepto, adquiera la cooperativa.

Art. 56.- Cuando la Asamblea General decida aumentar su capital social, todos los socios quedaran obligados a suscribir y pagar el aumento en la forma, términos que acuerde la Asamblea General que haya sido convocado para el efecto siempre que el Ministerio de Bienestar Social y por intermedio de Sub Dirección Regional de Cooperativas Central apruebe la reforma al Estatuto.

Art. 57.- Las aportaciones de los socios estarán representadas por los certificados de aportación nominativos, indivisibles y de un valor de cuarenta dólares cada uno (\$ 40,00) que será transferible solo entre los socios a favor de la cooperativa previa autorización del Consejo de Administración.

Art.- 58.- Los certificados de aportación devengarán un interés no mayor al 6% anual, que se pagara de los excedentes, si lo hubiere.

Art. 59.- El año económico de la cooperativa, comenzará el primero de enero y finalizará el treinta y uno de diciembre, pero los balances y memorias se elaborarán semestralmente y será sometido a consideración de la Asamblea General, previo dictamen de los Consejos de Administración y de Vigilancia, estos documentos estarán a disposición de los socios en la oficina de la cooperativa por lo menos con quince días de anterioridad a la fecha de realización de la Asamblea General, respectiva.

Art. 60.- Antes de repartir los excedentes, se deducirá del beneficio bruto los gastos de administración de la cooperativa, los de amortización de la deuda maquinaria y muebles en general y los intereses de los certificados de aportación.

Art. 61.- Hechas las deducciones indicadas, en el artículo anterior, cuando menos el 20% de los excedentes neto de la cooperativa se destinará a incrementar el fondo irrepartible de reserva, hasta igualar el monto de capital social y, una vez obtenida esta igualación, el incremento del fondo de reserva se hará indefinidamente por lo menos con el 10% de tales excedentes, otros 5% de los mismo se destinará a fines

de educación y un 5% más para previsión, asistencia social, al cual ingresará también todos los valores pagados por los socios, que no tengan, según el estatuto, un destino específico y el saldo se repartirá entre los socios como lo establecido el artículo 61 de la Ley de Cooperativas.

Art. 62.- Las cuotas de ingreso y las multas pasarán a incrementar al capital social de la cooperativa

Art. 63.- Solamente en el caso de separación o muerte de un socio o de la liquidación de una cooperativa se podrá compensar las deudas de los socios a la institución con el valor de sus certificados de aportación.

Art. 64.- La cooperativa designará las siguientes Comisiones Especiales permanentes: Comisión de Educación; Comisión de Asuntos Sociales y Comisión de Crédito.

Art. 65.- Sin perjuicio de lo expresado, el Consejo de Administración o la Asamblea General de la cooperativa podrá designar otras comisiones para fines específicos.

Art. 66.- Estas comisiones estarán formadas por tres miembros que designe la Asamblea General o el Consejo de Administración y sus atribuciones estarán establecidas en el Reglamento Interno.

Art. 67.- La comisión de educación, se encargará de desarrollar programas de instrucción y difusión cooperativista en beneficio de los socios de la cooperativa.

Art. 68.- La comisión de asuntos sociales desarrollará, la fraternidad y la ayuda mutua entre los asociados.

# **CAPÍTULO II**

## **2. MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA**

## **2.1. Auditoría de Gestión.<sup>4</sup>**

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

Es el examen sistemático y profesional efectuado por un equipo multidisciplinario con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa proyecto u operación; en relación a sus objetivos y metas, determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos y el impacto socio-económico derivado de sus actividades.<sup>5</sup>

El concepto de auditoría de talento humano es el examen que se realiza a los funcionarios de una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles, de una manera crítica, sistemático y detallado de todas las áreas del ente, con total independencia y utilizando técnicas específicas con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.<sup>6</sup>

Auditoría es un examen crítico que se realiza con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de una organización. Es una revisión metódica e intelectual de los registros, tareas y resultados de la empresa, con el fin de diagnosticar el comportamiento global en el desarrollo de sus actividades y operaciones.

---

<sup>4</sup> BLANCO LUNA, Yanel, Libro Normas y Procedimientos de la Auditoría integral: como servicio de aseguramiento, 1 ed. 2003, pág. 233.

<sup>5</sup> CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Manual de Auditoría de Gestión, (2001). Pág. 36.

<sup>6</sup> NEVADO PEÑA, Domingo, Libro la Auditoría de los Recursos Humanos, 1 ed.1999, Pág. 239



### **2.1.1. Objetivo de la Auditoría del Talento Humano<sup>7</sup>**

El objetivo de la auditoría del talento humano, es proporcionar competitividad a la organización, a través de la aplicación de instrumentos de medición idóneos que den cuenta del óptimo desempeño organizacional a través de las personas.

Este tipo de auditoría tiene como fundamental saber los objetivos que persiguen en el examen conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública; y/o privada determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas; verificar el manejo eficiente de recursos; promover el aumento de la productividad y satisfacer las necesidades de la población.

En las auditorías del talento humano abarcan todas las áreas críticas, como son:

- Establecer el grado en que el ente, sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Determinar si tales funciones han ejecutado de manera económica eficiente y eficaz.
- Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.
- Determinar si se están llevando a cabo, exclusivamente, aquellos programas o actividades legalmente autorizados.
- Proporcionar una base para mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos por parte del ente.
- Mejorar la calidad de la información sobre los resultados de la administración del ente que se encuentra a disposición de los formuladores de políticas, legisladores y de la comunidad en general.
- Alentar a la administración de la entidad para que produzca procesos tendientes a brindar información sobre la economía, eficiencia y eficacia desarrollando metas, objetivos específicos y medibles.

---

<sup>7</sup> MENDIVIL ESCALANTE, Víctor Manuel, Libro Elementos de Auditoría, Editorial Thomson Learning, 5 ed. 2005, Pág.32.

- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a operaciones gubernamentales, así también de los planes normas y procedimientos establecidos.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.
- Auditar y emitir opinión sobre la memoria, estados contables, financieros así también sobre el grado de cumplimiento de los planes de acción presupuesto de las empresas y sociedades del estado.

### **2.1.2. Importancia de la Auditoría del Talento Humano**

La auditoría de gestión al talento humano es importante porque es el instrumento de control posterior sobre la administración en general. Pasa a ser hoy por hoy un elemento vital para la gerencia, permitiéndole conocer a los ejecutivos qué tan bien resuelven los problemas económicos, sociales y ecológicos que a este nivel se presentan generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas.

Esta auditoría está muy relacionada con las características estructurales funcionales del objeto de estudio, por lo que su ejecución requiere de una guía que se adapte a las condiciones existentes que, sin limitar la independencia y creatividad del auditor, le permita lograr una sistematicidad y orden para obtener los mejores resultados en el periodo más breve posible.

### **2.1.3. Principios de la Auditoría del Talento Humano<sup>8</sup>**

Una vez definido el término de auditoría del talento humano, llega el momento de considerar cuáles son sus funciones y que principios se rigen esta disciplina:

**Independencia:** Determina que en todas las tareas relacionadas con la actividad los miembros del equipo de auditores, deberán estar libres de toda clase de

---

<sup>8</sup> CASTILLO SERNA, Conrado, Libro Retención y Mejora del Talento Humano Profesional y Directivo, Fundación EOI, 2009, Pág. 28.

impedimentos personales profesionales o económicos, que puedan limitar su autonomía, interferir su labor o su juicio profesional.

**Objetividad:** Establece que en todas las labores desarrolladas incluyen en forma primordial la obtención de evidencia, así como lo atinente a la formulación y emisión del juicio profesional por parte del auditor, se deberá observar una actitud imparcial sustentada en la realidad y en la conciencia profesional.<sup>9</sup>

**Integridad:** Determina que las tareas deben cubrir en forma integral todas las operaciones, áreas, bienes, funciones y demás aspectos consustancialmente económico, incluido su entorno. Esta contempla, al ente económico como un todo compuesto por sus bienes, recursos, operaciones, resultados, etc.

**Planeamiento:** Se debe definir los objetivos de la auditoría, el alcance y metodología dirigida a conseguir esos logros.

**Supervisión:** El personal debe ser adecuadamente supervisado para determinar si se están alcanzando los objetivos de la auditoría y obtener evidencia suficiente competente y relevante, permitiendo una base razonable para las opiniones del auditor.

Estos principios universalmente reconocidos son:<sup>10</sup>

Respecto al auditor:

- Conducta ética. La confianza, integridad, confidencialidad y la discreción son factores claves.
- Presentación adecuada de las desviaciones. Los hallazgos e informes de la auditoría deben reflejar de forma veraz y certera de las actividades auditadas.

---

<sup>9</sup> [www.issai.org](http://www.issai.org)

<sup>10</sup> DR., FERNÁNDEZ GARCÍA, Ricardo, Libro La Mejora de la Productividad en la Pequeña y Mediana Empresa, Editorial Club Universitario, 2010, Pág. 253.

- Profesionalidad o cuidado profesional. Disponer de las competencias necesarias para llevar a cabo la auditoría.

Relacionados con la auditoría:

- Independencia, imparcialidad y objetividad.
- Aproximación basada en la evidencia. Las evidencias de la auditoría deben ser verificables.

#### **2.1.4. Técnicas de Auditoría**

Son los métodos prácticos de investigación prueba que el auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

Técnica de Verificación Ocular

- Comparación: Es el acto de observar la similitud o diferencia existente entre dos o más elementos.
- Observación: Es el examen ocular realizado para cerciorarse como se ejecutan las operaciones.
- Revisión Selectiva: Esta técnica consiste en la revisión ocular rápida efectuada con el fin de observar aquellos aspectos considerados no normales o comunes y que por su volumen no pueden ser sometidos a un estudio más profundo; a través de esta técnica, el auditor fija su atención en aquellos casos distintos de los normales.
- Rastreo: A través del rastreo se selecciona una operación o transacción, la misma que es revisada desde el inicio hasta el final de su proceso normal.

Técnica de Verificación Verbal

- Indagación: Es el acto de obtener información verbal sobre un aspecto motivo de examen, mediante averiguaciones directas o conversaciones con los funcionarios de la empresa.

### Técnica de Verificación Escrita.

- **Análisis:** Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad transacción o proceso, con el fin de establecer su naturaleza, su relación y conformidad con los criterios normativos técnicos existentes.
- **Tabulación:** Es la técnica de auditoría que consiste en agrupar los resultados obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados, de manera que se facilite la elaboración de conclusiones.
- **Conciliación:** Implica hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.

La confirmación puede ser positiva o negativa y directa o indirecta:

**Confirmación Positiva:** Cuando en la solicitud se pide al confirmante que conteste al evaluador si está o no conforme con los datos que éste desea confirmar. Puede ser:

- **Directa:** Cuando en la solicitud de confirmación se suministran los datos pertinentes a fin de que sean verificados.
- **Indirecta:** Cuando no se suministra dato alguno al confirmante y se solicita proporcionar al evaluador los datos de sus propias fuentes.
- **Confirmación Negativa:** Cuando en la solicitud se pide al confirmante contestar al evaluador únicamente en el caso de no estar de acuerdo con ciertos datos que se envían.

### Técnica de Verificación Documental

- **Comprobación:** Se aplica en el curso de un examen, con el objeto de verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones efectuadas por una empresa, mediante la verificación de los documentos que las justifiquen.

- **Computación:** Esta técnica tiene como objetivo comprobar la exactitud matemática de las operaciones realizadas, a través de calcular, contar, sumar, multiplicar etc. Sirve para determinar la exactitud aritmética de los cálculos efectuados, pero es necesario realizar otras pruebas para determinar la validez de las cifras de una operación o resultado.

#### Técnica de Verificación Física

- **Inspección:** Es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos y valores, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad.

#### **2.1.5. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)<sup>11</sup>**

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas Normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

#### **2.2. Perfil del Auditor.<sup>12</sup>**

Las características de un auditor constituyen, mayor importancia en proceso de instrumentar una auditoría, en virtud de que recae la responsabilidad de conceptualizarla, practicarla y lograr los resultados necesarios para poner las medidas pertinentes a elevar el desempeño la organización que ha optado por este recurso.

La calidad y nivel de la ejecución de auditoría depende en gran medida del profesionalismo, sensibilidad del auditor, así como de su comprensión de las actividades que se va revisar; elementos que implican la conjunción de conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias necesarios para realizar el trabajo con esmero y competencias.

---

<sup>11</sup> [www.perucontadores.com](http://www.perucontadores.com)

<sup>12</sup> ENRRIQUE BENJAMÍN, Franklin F., Libro Auditoría Administrativa: Gestión estratégica del cambio, 2 ed. 2007, Pág. 37.

### **2.2.1. Equipo Multidisciplinario<sup>13</sup>**

Para la ejecución de auditoría de gestión es necesaria la conformación de un equipo multidisciplinario, acorde con la estructura y la dimensión de la entidad de las áreas a examinarse, a más de los auditores profesionales, podrían estar integrado por especialistas en otras disciplinas.

### **2.2.2. Formación Académica.**

En relación al conocimiento que debe tener el auditor, es conveniente que esta persona tenga una preparación adecuada con los requerimientos que esta exige pues eso le permitirá relacionarse de manera natural con los componentes de estudio que de una u otra manera se reemplazará durante su desarrollo es recomendable apreciar algunos de los siguientes niveles de formación:

Formación Académica: Estudios a nivel técnico, Licenciatura o posgrado en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Formación complementaria: Instrucción de la materia obtenida, a lo largo de su vida profesional a través de conferencias, talleres, seminarios, foros o cursos.

Formación Empírica: Conocimiento resultante de la implementación de auditorías de diferentes instituciones, con o sin contar con un grado académico. Entre los conocimientos idóneos del auditor.

### **2.2.3. Habilidades y Destrezas del Auditor.<sup>14</sup>**

En forma complementaria a su formación profesional, teórica, práctica, o ambas se demanda del auditor otras cualidades que son determinantes en su trabajo. La

---

<sup>13</sup> PEÑA BERMÚDEZ, Jesús María, Libro Control Auditoría y Revisoría Fiscal, ECOE Edición Ltda. 1 ed. 2007, Pág. 172

<sup>14</sup> IBID, 12, Pág. 41

expresión de estos atributos puede variar de acuerdo con el modo de ser y del deber de cada caso en particular; sin embargo es conveniente que el auditor sea poseedor de las siguientes características:

- Actitud positiva
- Estabilidad emocional
- Objetividad
- Saber escuchar
- Respeto a las ideas de los demás

#### **2.2.4. Experiencia del Auditor**

Unas de las características fundamentales que se debe considerar el auditor, es su experiencia personal, ya que de ello depende en gran medida el cuidado profesional que empleará, la profundidad que emitirá sus observaciones.

#### **2.2.5. Responsabilidades del Auditor.**

El auditor debe realizar su trabajo utilizando toda su capacidad, inteligencia y criterio para determinar el alcance, las estrategias, técnicas que habrá de aplicar en una auditoría, como evaluar los resultados, presentar los informes correspondientes.

Para este efecto, debe poner especial cuidado en:

- Preservar su independencia mental.
- Realizar su trabajo sobre la base de conocimiento y capacidad profesional adquiridos.
- Cumplir con las normas o criterio que se señale.
- Capacitar en forma continua.

Objetividad. Mantener una visión independiente de los hechos evitando formular juicios o caer en comisiones, que alteren los resultados de su trabajo.



Responsabilidad. Observar una conducta profesional, cumpliendo con sus cargos oportunos y eficientes.

Integridad. Preservar sus valores por encima de cualquier presión.<sup>15</sup>

Confidencialidad. Conservar en secreto la información, no utilizar en beneficio propio o de interés ajenos.

Compromiso. Tener presente las obligaciones con la organización a la que presta su servicio.

Equilibrio. No depende la dimensión de la realidad, el significado de los hechos

Honestidad. Aceptar su condición, tratar de dar su mejor esfuerzo con sus propios recursos, evitando aceptar compromisos o tratos externos de cualquier tipo.

Criterio. Emplear su capacidad en forma equilibrada, equitativa e imparcial.

Iniciativa. Asumir una actitud, capacidad de respuesta ágil y efectiva.

Imparcialidad. No involucrarse en forma personal en los hechos conservando su objetividad al margen de preferencias personales.

Creatividad. Ser propositivo e innovador en el desarrollo de su trabajo.

#### **2.2.6. Ética del Auditor.<sup>16</sup>**

Uno de los aspectos más relevantes en el desarrollo profesional, la ética comprendida como el conjunto de normas que ordenan e imprimen sentido a los valores y principios de conducta de una persona, tales como compromiso honestidad lealtad, franqueza, integridad, respeto de los demás sentido de responsabilidad que constituye uno de los pilares fundamentales del auditor.

### **2.3. Procesos de la Auditoría del Talento Humano**

---

<sup>15</sup> IBID, 12, Pág.43

<sup>16</sup> IBID, 12, Pág. 44

El proceso de la auditoría de talento humano se divide en cuatro fases, que busca brindar un marco de actuación para todas las acciones que se emprenderán en las diversas fases de la auditoría, esto contribuirá a dirigir el trabajo en forma unificada.

Este marco implica el empleo de varios métodos de obtención de información de los procesos que facilitan la aplicación de las fases de la auditoría con las cuales podremos definir las áreas que presentan falencias en cuanto a sus procesos de gestión, administrativos para que sean eficientes y eficaces, facilitando la programación, ordenamiento de la información la profundidad con que se revisará a la empresa.

Los procesos utilizados para realizar la auditoría del talento humano se basa en las siguientes fases:

### **2.3.1. FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR O DIAGNÓSTICO<sup>17</sup>**

El estudio de la fase preliminar de la auditoría permite una aproximación sistemática a la planificación, ejecución de trabajo de auditoría. Por ello, dicha fase puede representar una guía eficaz para aplicar los recursos escasos de auditoría allí donde son más necesarios. En una auditoría relacionada con la economía, la eficacia, los esfuerzos del estudio preliminar se dirigirán a la localización de áreas en las que más tiempo, dinero y valiosos recursos se pueden ahorrar.

El alcance de esta fase, el tiempo dedicado a la misma dependerán del entretenimiento y experiencia del auditor, de su conocimiento en las áreas examinadas del tipo de auditoría, del tamaño, complejidad en las actividades o programas, extensión territorial de las operaciones y organización. La cantidad de tiempo que el auditor dedicará a la tarea dependerá si se trata de una primera auditoría o una auditoría recurrente.

Mediante el estudio preliminar el auditor obtiene suficiente conocimiento como para identificar importantes cuestiones, áreas problemáticas decidir si son necesarias

---

<sup>17</sup> VILAR BARRIO, José Francisco, Libro la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundación, Confemetal, 2010, Pág.36

ulteriores investigaciones, a la terminación de esta fase se deberá haber reunido suficiente información para preparar un plan sistemático para ejecutar una auditoría detallada.

### Objetivo

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal, esto permitirá una adecuada planificación ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonable.

### Actividades

Las tareas típicas son:

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:
  - a) La misión, los objetivos, planes direccionales y estratégicos.
  - b) La actividad principal.
  - c) La situación financiera, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, la clientela, etc.
  - d) De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo, el ambiente organizacional, la visión.
3. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.
4. Detectar fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización, y las acciones realizadas o factibles de

llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos.

5. Inspección Física. En la primera fase de auditoría preliminar, observación directa proporciona una excelente fuente de información acerca de la empresa y sus departamentos. El auditor debe hacer un recorrido, inspección de las instalaciones. En la fase de inspección de la auditoría de talento humano, como en todas las fases de la misma, el auditor busca indicios de problemas. Los criterios, objetivos de la fase de inspección los mismos que los de la entrevista con la dirección, en efecto, el auditor toma el cuestionario usado en la entrevista con el gerente y lo aplica a la inspección física.
6. Entrevista. Es realizada a las autoridades, para conocer su expectativa de la auditoría, además de obtener información general sobre la organización y el contexto en que se desenvuelve a través de una serie de preguntas apropiadas.

## **Productos**

- ✓ Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo
- ✓ Documentación e información útil para la planificación
- ✓ Objetivos y estrategia general de la auditoría
- ✓ Descripción de manuales o procedimientos y flujogramas.

## **2.3.2. FASE II: PLANIFICACIÓN**

### **Objetivo**

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para lo cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y las siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables y las fechas de

ejecución del examen, también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados, finalmente los resultados de la auditoría esperados conociendo de la fuerza y debilidades y de las oportunidades de mejora de la entidad cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados.

### **Actividades**

Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes:

1. Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.
2. Evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de ejecución; a base de los resultados de esta evaluación los auditores determinaran la naturaleza y alcance del examen, confirmar la estimación de los requerimientos de personal, programar su trabajo, preparar los programas específicos de la siguiente fase y fijar los plazos para concluir la auditoría y presentar el informe.

Los resultados obtenidos servirán para:

- a) Planificar la auditoría de gestión;
  - b) Preparar un informe sobre el control interno.
3. A base de las fase 1 y 2 descritas, el auditor más experimentado del equipo o grupo de trabajo preparará un Memorando de Planificación.

### **Productos**

- ✓ Memorando de Planificación

- ✓ Programas de Auditoría para cada componente (proyecto, programa o actividad)

### **2.3.3. FASE III EJECUCIÓN DEL TRABAJO**

En esta fase, conocida como trabajo de campo, se realiza la aplicación de los programas y estándares definidos en la planificación específica, la misma que contendrá programas detallados flexibles para cada actividad del proceso a examinarse, técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física observación, cálculo, indagación, análisis, teniendo como resultado la aplicación y comprobación de indicadores de eficiencia, eficacia y economía por cada actividad a examinarse. Todo esto para recabar evidencia que fundamentará los resultados de la auditoría presentados en el informe, y que será documentada en papeles de trabajo. Además se resumen los hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.

#### **Objetivo**

En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante) basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

#### **Actividades**

Las tareas típicas de esta fase son:

1. Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.

2. Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
3. Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.
4. Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

En esta fase es muy importante, tener presente que el trabajo de los especialistas no auditores, debe realizarse conforme a los objetivos de la planeación; además, es necesario, que el auditor que ejerce la jefatura del equipo o grupo oriente y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazados: igualmente se requiere que el trabajo sea supervisado adecuadamente por parte del auditor más experimentado.

### **Productos**

- ✓ Papeles de trabajo
- ✓ Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente

### **Programas de Auditoría**

En el programa de auditoría donde se refleja finalmente el resultado de la planeación de la auditoría, en un programa de auditoría en sentido estricto, el proyecto de los papeles de trabajo la adscripción del personal al trabajo a realizarse en donde se incluyen los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se les ha de dar, la oportunidad con que se han de aplicar.

Definir el concepto de programa de auditoría. Es un enunciado lógicamente ordenado y clasificado de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se le ha de dar y la oportunidad en que se ha de aplicar su contenido deben ser flexible, sencillo y conciso de tal manera que los

procedimientos empleados estén de acuerdo con las circunstancias del examen que su aplicación permita alcanzar los objetivos del mismo.

Las características que debe tener el programa de auditoría:

- ✓ Debe ser sencillo y exhaustivo
- ✓ Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utilizarán de acuerdo al tipo de empresa a examinar
- ✓ El programa debe estar encaminado a alcanzar el objetivo principal.
- ✓ El programa debe permitir al auditor examinar, analizar, investigar y obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar

Los programas se clasifican:

Programas Generales: son aquellos que se limitan a un enunciado genérico de los procedimientos de auditoría que se deben aplicar, con mención de los objetivos particulares en cada caso.

Programas Detallados: son aquellos en los que se describen con mucha minuciosidad la forma práctica de aplicar los procedimientos de auditoría.

Programas Estándar: son aquellos en los que se enuncian los procedimientos de auditoría a seguir en casos o situaciones aplicables a un número considerable de empresas o a todas las que forman la mayoría de la clientela de un despacho.

Programas Específicos: son aquellos que se preparan o formulan concretamente para cada situación particular.

#### **2.3.4. FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS<sup>18</sup>**

Como producto final del trabajo de campo, la comisión auditora procederá a la elaboración del informe correspondiente, considerando las características y estructuras señaladas en las NAGAS.

---

<sup>18</sup> FONSECA LUNA, Oswaldo, Libro Auditoría Gubernamental Moderna, 1 ed. 2007, Pág. 416.



Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se prepara un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se hacía las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión.

En la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de los recursos de la entidad auditada.

### **Actividades**

En esta fase IV, las tareas que se llevan a cabo son las siguientes:

1. Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.
2. Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

### **Productos**

- ✓ Informe de Auditoría.

### **Pruebas de Cumplimiento**

Son aquellas pruebas que diseña el auditor con el objeto de conseguir evidencia que permita tener una seguridad razonable de que los Controles Internos

establecidos por la empresa auditada sean efectivos y están siendo aplicados correctamente.

La naturaleza de los procedimientos de Control Interno y la evidencia disponible sobre su cumplimiento determinan necesariamente la profundidad de las pruebas de cumplimiento e influyen sobre el momento de ejecución extensión de tales pruebas el propósito de las pruebas de cumplimiento de los procedimientos de Control Interno contable, es el de suministrar un grado razonable de seguridad de que éstos se utilizan tal como se planificaron.

Determinar lo que constituye un grado razonable de seguridad es una cuestión de juicio para el auditor, ya que depende de la naturaleza, periodo y extensión de las pruebas de los resultados obtenidos.

### **Pruebas Sustantivas**

Las pruebas sustantivas son aquellas que diseña el auditor con el objeto de conseguir evidencia que permita opinar sobre la integridad, razonabilidad y validez de los datos producidos por el sistema contable de la empresa auditada, las pruebas sustantivas son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias. Ejemplos son: el arqueo de caja chica, circulación de saldos de los clientes, etc.

Los procedimientos sustantivos intentan dar validez y fiabilidad a toda la información que generan los estados contables y en concreto a la exactitud monetaria de las cantidades reflejadas en los estados financieros.

#### **2.3.5. Control Interno<sup>19</sup>**

El informe **COSO**, emitido por el Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission (Comité de la Organización de Patrocinio de la Comisión de Marcas) sobre Control Interno, presenta la siguiente definición:

---

<sup>19</sup> IBD, 5, Pág. 45

El control interno es un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Fiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

El informe COSO define a un sistema de control interno como un conjunto de procesos, funciones, actividades, subsistemas, y gente que son agrupados. Conscientemente segregados para asegurar el logro efectivo de los objetivos y metas.

El Control Interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera. Un sistema de Control Interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio.

Es notorio manifestar, que el Control Interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

### **Componentes de la Estructura del Control Interno.**

Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad.

Para operar la estructura de Control Interno se requiere de los siguientes componentes:

1. Ambiente de Control Interno
2. Evaluación del Riesgo
3. Actividades de Control Gerencial

4. Sistema de Información y Comunicación.

5. Actividades de Monitoreo

#### ✓ **Ambiente de Control Interno**

El Ambiente de Control Interno marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del Control Interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión.

Los elementos son los siguientes:

**Integridad y Valores Éticos:** La máxima autoridad y los directivos establecerán como parte de la cultura organizacional para que estos valores rijan la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.

**Administración Estratégica:** Pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

**Políticas y Prácticas de Talento Humano:** El talento humano es lo más valioso que posee la institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento.

**Estructura Organizativa:** La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

**Delegación de Autoridad:** La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos

regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios.

**Competencia Profesional:** La competencia incluye el conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.

**Adhesión a las Políticas Institucionales:** Los servidores observarán las políticas generales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo, que hayan sido emitidas y divulgadas por la máxima autoridad y directivos de la entidad, quienes además instaurarán medidas y mecanismos propicios para fomentar la adhesión a las políticas.

#### ✓ **Evaluación del Riesgo.**

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Los elementos son:

**Identificación de Riesgos:** Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar y mitigar tales riesgos.

**Plan de Mitigación de Riesgos:** Los directivos de las entidades del sector público realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.

✓ **Actividades de Control Gerencial**

Son las políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, tales actividades se dan en toda la organización, todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen acciones de control de detección y prevención, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.

**Administración del Talento Humano:** La administración del talento humano constituye el diseño e implementación de:

**Plan de Talento Humano:** Los planes de talento humano se sustentarán en el análisis de la capacidad operativa de las diferentes unidades administrativas, en el diagnóstico del personal existente y en las necesidades de operación institucionales.

**Manual de Clasificación de Puestos:** La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos su estructura organizativa. Mismo que será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal.

**Incorporación de Personal:** El ingreso de personal a la entidad se efectuará previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia.

**Evaluación del Desempeño:** Se emitirá y difundirá las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la Institución.

**Promociones y Ascensos:** El ascenso del servidor en la carrera administrativa se produce mediante promoción al nivel inmediato superior de su respectivo grupo ocupacional, previo el concurso de méritos y oposición.

**Capacitación y Entrenamiento Continuo.** Determinarán de manera técnica y objetiva las necesidades de capacitación del personal, las que estarán relacionadas directamente con el puesto, a fin de contribuir al mejoramiento de los conocimientos y habilidades de los servidores.

**Rotación de Personal:** Se establecerán acciones orientadas a la rotación de los servidores, para ampliar sus conocimientos y experiencias, fortalecer la gestión institucional, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable.

**Actuación y Honestidad de las Empleadas y Empleados:** La máxima autoridad, los directivos y demás personal de la entidad, cumplirán y harán cumplir las disposiciones legales que rijan las actividades institucionales, observando los códigos de ética, normas y procedimientos relacionados con su profesión y puesto de trabajo.

**Asistencia y Permanencia del Personal:** Se establecerán procedimientos y mecanismos apropiados que permitan controlar la asistencia y permanencia de los servidores en el lugar de trabajo.

**Información Actualizada del Personal:** La unidad de administración de talento humano es responsable del control de los expedientes de los empleados de la entidad, de su clasificación y actualización. Los expedientes del personal deben contener la documentación general, laboral y profesional de cada una de los empleados.

#### ✓ **Sistema de Información y Comunicación**

El sistema de información y comunicación, está constituido por métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas

que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

**Controles Sobre Sistemas de Información:** Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración. En función de la naturaleza y, tamaño de la entidad, los sistemas de información serán manuales o automatizados, estarán constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de la entidad.

**Canales de Comunicación Abiertos:** Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios.

#### ✓ **Actividad de Supervisión y Monitoreo**

La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios, y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

**Seguimiento Continuo o en Operación:** El seguimiento continuo se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno.

**Evaluaciones Periódicas:** Las evaluaciones periódicas, responden a la necesidad de identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno. Las evaluaciones periódicas pueden ser ejecutadas por la unidad de auditoría interna de la entidad, la Contraloría General del Estado y las firmas privadas de auditoría. La máxima autoridad y los directivos determinarán las



acciones preventivas o correctivas que conduzcan a solucionar los problemas detectados.

### **2.3.6. Riesgos de la Auditoría**

Significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros y/o procesos administrativos están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Al ejecutarse la Auditoría de Gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la auditoría de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa; a partir de:

- ✓ Criterio profesional del auditor.
- ✓ Regulaciones legales y profesionales.
- ✓ Identificar errores con efectos significativos.

**Riesgo Inherente:** Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

**Riesgo de Control:** Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad de Control Interno.

**Riesgo de Detección:** Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor o detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

## **Papeles de Trabajo.<sup>20</sup>**

La tercera Norma de Auditoría, relativa a la ejecución del trabajo establece:

Debe obtenerse evidencias valida suficiente por medio de análisis, inspección, observación, interrogación, afirmación y otros procedimientos de auditoría.

Con el propósito de allegar bases razonables para el otorgamiento de un dictamen del ente auditado. Para la adquisición de la evidencia que señala esta norma, el auditor debe preparar papeles de trabajo.

Por tanto, constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó a la información obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen; pueden incluir: programas de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros y comentarios preparados u obtenidos por el auditor.

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son:

- a) Constituir el fundamento que disponen el auditor para preparar el informe de la auditoría.
- b) Servir de fuentes para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.

## **Objetivos de los Papeles de Trabajo<sup>21</sup>**

Los papeles de trabajo constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el auditor y cumplen los siguientes objetivos fundamentales:

- Facilitar la preparación del informe de auditoría y revisoría fiscal.
- Comprobar, explicar en detalle las opciones y conclusiones resumidas en el informe.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo de auditoría.

---

<sup>20</sup> ESTUPIÑÁN GAITÁN, Rodrigo, Libro Papeles de Trabajo: en la Auditoría Financiera, 2 ed. 2007, pág. 36.

<sup>21</sup> IBID, 20, Pág. 37.

- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes.

### **Tipos de Papeles de Trabajo<sup>22</sup>**

Los papeles de trabajo son de propiedad de las unidades de auditoría de las entidades públicas, las mismas que tienen la responsabilidad de la custodia en un archivo activo por el lapso de cinco años y en archivo pasivo por hasta veinte y cinco años, únicamente pueden ser exhibidos y entregados por requerimiento judicial.

Estos papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparado legajos, carpetas o archivos que son de dos clases.

**Archivo Permanente.-** Es la base para la planificación y programación de la auditoría, permite optimizar el tiempo de los auditores, es necesario que el auditor cuente con un archivo permanente estructurado, de tal manera que facilite la utilización de la amplia información acumulada. Se debe mantener un archivo permanente por cada empresa auditada (auditorías recurrentes). El archivo permanente es considerado como una de las principales fuentes de información para ejecutar una auditoría, su información se actualizará de manera continua, durante cada auditoría al cliente (empresa).<sup>23</sup>

**Archivo de Planificación.-** Este tipo de archivo reúne la información de la planificación de cada auditoría, es decir, habrá un archivo de planificación de cada auditoría realizada, a diferencia del archivo permanente que se actualizará con cada nueva auditoría pero que solo existirá único archivo permanente.

**Archivo Corriente.-** Es el que mantiene todos los papeles de trabajo que corresponden a la ejecución del trabajo, es decir los papeles de trabajo que sustentarán el dictamen y los comentarios conclusiones, recomendaciones

---

<sup>22</sup> TAMAYO ALZATE, Alonso, Libro Auditoría de Sistemas: Una Visión Práctica, 1 ed. 2003, Pág. 50.

<sup>23</sup> IBID, 22, Pág. 51

emitidas en el informe. Se mantendrá un archivo corriente por cada auditoría realizada al igual que los anteriores archivos debe mantener sus papeles de trabajo debidamente identificados con índices, referencias y marcas.

## **Índices y Referencias**

Se denomina índices a aquellos símbolos utilizados en los papeles de trabajo para que, ordenados de manera lógica, faciliten su manejo y su archivo. Estos índices se escriben en la esquina superior derecha de los papeles de trabajo con el objeto de facilitar su identificación individual, suelen ser una combinación de letras y números para referenciar los papeles de un archivo por áreas.

### **Referenciación**

Se denomina cruzar referencias al hecho de referenciar los datos o comentarios de un papel de trabajo con otro. Para la referenciación se utilizará lápiz rojo, lo que permitirá identificar claramente la información referenciada se hará bajo el siguiente criterio:

4. Alfabética
5. Numérica
6. Alfanumérica

Para el uso adecuado de cruce de planillas se deben seguir unas reglas especiales, las cuales podríamos indicar, que son las que siguen dentro del libro de papeles de trabajo:

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REFERENCIA</b>
Vinculación de Personal y Administración del Personal	<b>PC</b>
Control de Personal	<b>CP</b>
Evaluación de Desempeño y Capacitación de Personal	<b>ED</b>
Desarrollo y Bienestar de Personal	<b>DB</b>

**Marcas de Auditoría.**

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar, dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría.

Objetivos de las marcas de auditoría.

1. Dejar constancia del trabajo realizado.
2. Facilitar el trabajo y ayudar a que se aproveche al máximo el espacio de la cédula, pues evitan describir detalladamente las actividades efectuadas para la revisión de varias partidas.
3. Agilizar la supervisión, ya que permiten comprender de inmediato el trabajo realizado.
4. Identificar, clasificar las técnicas y procedimientos utilizados en la auditoría.

Clasificación de las marcas de auditoría.- Por las características especiales de cada una, las marcas de auditoría pueden ser de dos tipos:

Marcas de auditoría estándar.

Las marcas estándar se utilizan para hacer referencia a técnicas o procedimientos que se aplican constantemente en las auditorías y son interpretadas de la misma manera por todos los auditores que las emplean. Son de utilización y aceptación general.

Marcas de auditoría específicas.

Las marcas específicas no de uso común; en la medida en que se adopten deberán integrarse al índice de marcas correspondiente y señalarse con toda claridad al pie o calce de los papeles de trabajo. Estas dependen de cada auditoría específica y

según el usuario. No son las mismas marcas en una empresa que en otra, ni son las mismas en un tipo de auditoría que en otro.

Las marcas de auditoría son signos que se ponen a un escrito para reconocerlo, así como completar información plasmadas en cédulas de auditoría, incluir observaciones o comentarios. Al igual que con los índices, cada auditor puede crear sus propias marcas y procedimientos, procurando que se utilice de manera uniforme en todos los trabajos que realice.

Se recomienda la utilización de marcas estándar, entre las que señalamos las siguientes marcas:<sup>24</sup>

<b>Significado</b>	<b>Símbolo</b>
Documento no Autorizado	Ø
Inspección Física	¥
Confirmado y Revisado	√√
Documento Circulado	©
Cotejado con Documentos	§
Corrección Realizada	μ
Documentación Sustentaría	Đ
Solicitud de Confirmación Recibida Inconforme	SI
Solicitud de Confirmación Recibida Inconforme pero Aclarada	SIA
Solicitud de Confirmación Recibida Conforme	SC
Totalizado	Σ
Verificación Posterior	∞

---

<sup>24</sup> QUEVEDO RAMÍREZ, José S., Libro Auditoría de Estados Financieros, 2 ed. 2005, Pág. 20.

No Reúne Requisitos	<b>Ø  </b>
Comprobantes sin Firmas Correspondientes	<b>A</b>
Sin Comprobantes	<b>F</b>
Comprobante sin Relleno de Requisitos	<b>X</b>
Comprobante con Requisitos Completo	<b>Y</b>
Agenda para la Entrevista	<b>AE</b>
Análisis FODA	<b>AF</b>
Cuestionario de Control Interno	<b>CI</b>
Hallazgos	<b>HA</b>

Algunos requisitos y características de las marcas son los siguientes:

- La explicación de las marcas debe ser específica y clara.
- Los procedimientos de auditoría efectuados que no se evidencian con base en marcas, deben ser documentados mediante explicaciones narrativas, análisis, etc. Las marcas de auditoría son símbolos utilizados por el auditor para señalar en sus papeles de trabajo el tipo de revisión y prueba efectuadas los cuales reportan los siguientes beneficios:
- Técnica que ahorra tiempo y elimina la necesidad de explicar los procedimientos de auditoría que son similares más de una vez.
- Facilita el trabajo y aprovecha el espacio al anotar, en una sola ocasión, el trabajo realizado en varias partidas.
- Facilita su supervisión al poderse comprender en forma inmediata el trabajo realizado.

Evidencias

La evidencia de auditoría es cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido. Entre los tipos de evidencias se encuentran:

#### Tipos de evidencias

- Evidencia Física: Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes y/o sucesos. La evidencia de esa naturaleza puede presentarse en forma de memorandos (donde se resuman los resultados de la inspección o de otra observación), fotografías, gráficas, mapas o muestras materiales.
- Evidencia Documental: Consiste en información elaborada, como la contenida en cartas, contratos, registros de contabilidad, facturas y documentos de administración relacionados con su desempeño.
- Evidencia Testimonial: Se obtiene de otras personas en forma de declaraciones hechas en el curso de investigaciones o entrevistas. Las declaraciones que sean importantes para la auditoría deberán corroborarse siempre que sea posible mediante evidencia adicional.

También será necesario evaluar la evidencia testimonial para cerciorarse que los informantes no hayan estado influidos por prejuicios o tuvieran sólo un conocimiento parcial del área auditada.

- Evidencia Analítica: Comprende cálculos, comparaciones, razonamiento y separación de información en sus componentes, la evidencia además debe cumplir con cuatro atributos para caracterizarse útil, válida y son:
- Competente, si es que guarda relación con el alcance de la auditoría y además es creíble y confiable.
- Suficiente, es decir que si el alcance de las pruebas es adecuado. Solo una evidencia encontrada, podría ser suficiente para demostrar un hecho.
- Relevante, es decir que sirva para los fines de la auditoría en ejecución.
- Pertinente, cuando el hecho se relaciona con el objetivo de la auditoría.



Además de las cuatro características mencionadas de la evidencia, existen otras que son necesarias mencionar, porque están ligadas estrechamente con el valor que se le da a la evidencia y son: Credibilidad, Oportunidad y Materialidad

### **2.3.2.3. Hallazgos de Auditoría**

Se denomina hallazgo de auditoría al resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada durante el examen a un área, actividad u operación.

Los hallazgos en la auditoría, se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión, deben comunicarse a la entidad ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración.

#### **Elementos del Hallazgo de Auditoría**

Desarrollar en forma completa todos los elementos del hallazgo en una auditoría, no siempre podría ser posible. Por lo tanto, el auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesional para decidir cómo informar determinada debilidad importante identificada en el Control Interno. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo este debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes atributos

- ✓ Condición
- ✓ Criterio
- ✓ Causa
- ✓ Efecto
- ✓ Conclusiones.
- ✓ Recomendaciones

**Condición:** Comprende la situación actual encontrada por el auditor al examinar una área, actividad u transacción. La condición, entendida como lo que es, refleja la manera en que el criterio está siendo logrado.

**Criterio:** Comprende la norma con la cual el auditor mide la condición. Se denomina criterio a la norma transgredida de carácter legal-operativo o de control que regula el accionar de la entidad examinada. El plan de auditoría debe señalar los criterios que se van a utilizar. El auditor tiene la responsabilidad de seleccionar criterios que sean razonables, factibles y aplicables a las cuestiones sometidas a examen, entre los que se pueden mencionar:

Disposiciones Aplicables a la Entidad:

- ❖ Leyes.
- ❖ Reglamentos.
- ❖ Políticas internas.
- ❖ Planes: objetivos y metas mensuales.
- ❖ Normas. Manuales de organizaciones y funciones.
- ❖ Directivas, procedimientos.
- ❖ Otras disposiciones.

Desarrollados por el Auditor

- ❖ Sentido común, lógico y convincente.
- ❖ Experiencia del auditor.
- ❖ Desempeño de entidades similares.
- ❖ Prácticas prudentes.

**Causa:** Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición. El auditor debe distinguir muy bien CAUSA Y SINTOMA. Por ejemplo: un síntoma es la fiebre, causa es la gripe. Debe distinguir, asimismo, entre lío y problema. Debe identificar todo de forma precisa describirlo en tiempo y alcance.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> IBID, 12, Pág. 69

**Efecto:** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.

**Conclusiones:** Son juicios profesionales del auditor basados en los hallazgos luego de evaluar sus atributos y de obtener la opinión de la entidad. Su formulación se basa en las realidades de la situación encontrada, manteniendo una actitud objetiva, positiva e independiente sobre lo examinado. Al final de cada conclusión se identificara el número de las observaciones correspondientes a cuyo hecho se refiere.

**Recomendaciones:** Son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas, con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la entidad.

#### Comunicación de Hallazgos.

La comunicación de hallazgos de auditoría es el proceso mediante el cual, el auditor encargado una vez evidenciados éstos, cumple en forma inmediata con darlos a conocer a los funcionarios responsables de la entidad examinada, a fin de que en un plazo previamente fijado, presenten sus comentarios o aclaraciones debidamente documentados, para su evaluación oportuna y consideración en el informe. Su propósito es proporcionar información útil, oportuna, tanto oral, como escrita, en asuntos importantes que posibilite recomendar, en su momento, la necesidad de efectuar mejoras en las actividades y operaciones de las empresas

Tan pronto como sea elaborado un hallazgo de auditoría, se debe comunicar a los funcionarios responsables de la entidad examinada, con el objeto de:

- Obtener sus puntos de vista respecto a los hallazgos presentados.
- Facilitar la oportuna adopción de acciones correctivas.

La comunicación escrita sobre hallazgos de auditoría con funcionarios responsables de la entidad auditada, son parte sustancial de los procedimientos de auditoría. No debe esperarse acumular un número importante de hallazgos de

auditoría para comunicarlos en forma conjunta a los niveles responsables de la entidad. Es importante comentar las posibles soluciones o mejoras que parezcan dignas de ser consideradas para conocer la opinión de personas entendidas. La comunicación de los hallazgos y la evaluación de las respuestas de la entidad significan que el auditor ha concluido la fase de ejecución que ha acumulado en sus papeles de trabajo es el producto final de la auditoría.

# **CAPÍTULO III**

## **3. DIAGNOSTICO DE LA ENTIDAD**

### **3.1. Generalidades de las Áreas, Administrativa y Financiera.**

En el Reglamento y Estatutos de la cooperativa consta la normativa sobre los diferentes niveles jerárquicos que detallamos a continuación:

#### **3.1.1. Nivel Directivo**

En el nivel directivo se destaca a las principales autoridades de la cooperativa, las mismas que serán responsables del manejo de la institución, entre ellas tenemos:

##### **❖ Asamblea General**

La Asamblea General es la máxima autoridad de la cooperativa, estará constituida por los afiliados que estuvieren en pleno goce de sus derechos, sus decisiones son obligatorias para todos los socios, siempre y cuando no transgredan con las disposiciones señaladas en la Ley de Cooperativas, su Reglamento General el Estatuto y su Reglamento Interno; La Asamblea General es la autoridad máxima de la cooperativa, teniendo como deberes y atribuciones, a más de lo señalado en el art. 34 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, las siguientes:

- a.** Elegir y remover con causa justa a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia de las Comisiones Especiales y cualquier otro delegado que deba designar la cooperativa ante entidades del Sistema Cooperativo.
- b.** Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos.
- c.** Reformar el presente Estatuto, aprobar o reformar los Reglamentos Internos que se dictaren.
- d.** Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la cooperativa y aprobarlos o rechazarlos.
- e.** Relevar de sus funciones al Gerente con causa justa.
- f.** Decretar la distribución de los excedentes de conformidad con la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto.

- g.** Ejercer las demás funciones que la Ley y Reglamento General de Cooperativas, el Estatuto y Reglamento Interno le faculte.

#### **❖ Consejo de Administración**

El Consejo de Administración es el órgano delegado para la dirección de la cooperativa, responsable del direccionamiento de la entidad y del cumplimiento de lo establecido en los estatutos y las normas que la regulan, está conformado por siete socios principales y siete socios suplentes, como se menciona en el Art. 34 y 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, siendo elegidos por la Asamblea General.

El Consejo de Administración tiene las siguientes atribuciones:

- a.** Sesionar una vez por semana ordinariamente y extraordinariamente, cuando lo creyere conveniente.
- b.** Sancionar a los socios de conformidad con la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto.
- c.** Interesarse por el adelanto cultural y por la práctica de actividades tendientes al conocimiento y divulgación del cooperativismo.
- d.** Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios.
- e.** Nombrar y remover, con causa justa al gerente, administradores, jefes de oficina y empleados caucionados.
- f.** Exigir al Gerente y demás empleados que manejan fondos de la cooperativa, la caución que juzgare conveniente.
- g.** Fijar los gastos de administración de la cooperativa, mismos que estarán con relación al presupuesto de la entidad.
- h.** Designar Comisiones que se estime necesarias para el mejor desenvolvimiento de las actividades de la cooperativa.
- i.** Autorizar la transferencia de los certificados de aportación, de acuerdo con lo que dispone la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.
- j.** Presentar a la aprobación de la Asamblea General la memoria anual y los balances semestrales de la cooperativa conjuntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia.

- k.** Nombrar al Gerente y fijar el monto de la caución que debe rendir previo al ejercicio de sus funciones, nombrar su reemplazo a falta de este, por ausencia temporal o de enfermedad; mismo que para su desempeño deberá previamente rendir la caución correspondiente.
- l.** Elaborar el Reglamento Interno de la cooperativa para someterlo a consideración de la Asamblea General.
- m.** Ejercer las demás atribuciones que le concede la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto.
- n.** Las resoluciones del Consejo de Administración serán aprobadas por mayoría de votos.

#### ❖ **Presidente**

El presidente de la cooperativa será nombrado por la Asamblea General, el mismo que será el representante de la cooperativa en todo lo relacionado con la misma.

Como señala el Art. 41 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, y en el art. 43 de su Estatuto, son deberes y atribuciones del Presidente de la cooperativa son las siguientes:

- a.** Presidir las sesiones de la Asamblea General, del Consejo de Administración y orientar las discusiones.
- b.** Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa.
- c.** Suscribir con el Gerente, los certificados de aportación, abrir cuentas bancarias, firmar, girar, endosar y cancelar cheques.
- d.** Dirimir con su voto los empates de las votaciones de Asamblea General.
- e.** Designar el escrutado que, en compañía del designado por la Asamblea General o los Consejos deberán tomar nota de las votaciones recogidas en una elección.
- f.** Convocar a las Asambleas Generales ordinarias y extraordinarias.
- g.** Cuidar de la correcta inversión de los fondos sociales y de las recaudaciones que deban hacerse.
- h.** Firmar la correspondencia de la entidad.



- i. Firmar con el Secretario las Actas de las sesiones de Asamblea General y del Consejo de Administración.
- j. Vigilar el cumplimiento de la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, el presente Estatuto, Reglamento Interno y las resoluciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- k. Ejercer las demás atribuciones que le faculte la Ley, su Reglamento General de Cooperativas y el presente Estatuto.

#### ❖ **Consejo de Vigilancia**

El Consejo de Vigilancia es el organismo encargado de controlar las actividades financieras de la cooperativa, está integrado por cinco miembros que serán nombrados por la Asamblea General, se elegirán igual número de suplentes vocales como lo determina el Reglamento General de la Ley de Cooperativas en los artículos 34 y 35.

El Consejo de Vigilancia tiene las siguientes atribuciones:

- a. Sesionar una vez por semana.
- b. Dictar normas para el manejo y elaboración de la contabilidad.
- c. Emitir su dictamen sobre el balance semestral y someterlo a consideración de la Asamblea General, por intermedio del Consejo de Administración.
- d. Ejercer los derechos y demás facultades que emanan de las resoluciones de la Asamblea General.
- e. Controlar los ingresos, los egresos económicos verificando que estén con los soportes respectivos.
- f. Conocer las reclamaciones que se presenten por actos del Consejo de Administración y en general por los servicios que presta la cooperativa, que además de ser necesario, pondrá en conocimiento de la Asamblea General.
- g. Realizar los arqueos de caja, cuando creyere necesario.
- h. Ejercer todas las demás funciones que le conceden la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, el Estatuto y el Reglamento Interno que se dictare.

#### **3.1.2. Comisiones Especiales.**

La Asamblea General o el Consejo de Administración designarán a los miembros de las Comisiones Especiales; las mismas que estarán compuestas por tres miembros.

Dichas Comisiones serán de Crédito, de Educación, de Asuntos Sociales según el art. 36 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

#### ❖ **Comisión de Crédito**

La Comisión de Crédito es la encargada de calificar las solicitudes de préstamos de los socios, como se establece en el art. 37 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

Serán nombrados como establece el artículo anterior del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

#### ❖ **Comisión de Educación**

La Comisión de Educación es la que lleva a efecto la formación cultural y doctrinaria de los socios, como indica en el art. 38 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

Las funciones de la Comisión de Educación de acuerdo con el Reglamento Interno son:

- Educación y capacitación de dirigentes, empleados y socios.
- La difusión y promoción de la cooperativa y de sus servicios financieros y sociales.

#### ❖ **Comisión de Asuntos Sociales**

La Comisión de Asuntos Sociales tiene como finalidad estudiar y solucionar los problemas sociales de la cooperativa y de los miembros de la misma según el art. 39 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

La Comisión de Asuntos Sociales, tiene por finalidad de acuerdo al Reglamento Interno de la cooperativa las siguientes atribuciones:

- a) Presentar el plan de trabajo anual ante el Consejo de Administración para su aprobación,
- b) Rendir ante el Consejo de Administración, informes semestrales de la actividad cumplida.

#### ❖ **Gerente**

Representa a la cooperativa frente a terceros y coordina todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos.

Como señala el Art. 43 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas. El Gerente de la cooperativa será designado por el Consejo de Administración y puede o no ser socio de la cooperativa.

Tanto el Consejo de Administración y Vigilancia son personas solidariamente responsables con el Gerente, como señala el Art. 41 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

Son atribuciones y deberes del Gerente:

- a. Cumplir y hacer cumplir las normas estatutarias, la Ley y el Reglamento General de Cooperativas, el Estatuto y el Reglamento Interno.
- b. Cumplir las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos de Administración y Vigilancia.
- c. Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la cooperativa.
- d. Administrar a la cooperativa dentro de los términos legales, Estatutarios y Reglamentarios.
- e. Firmar los cheques, junto con el Presidente.
- f. Presentar los informes que soliciten los organismos de la cooperativa.
- g. Encargarse de la administración interna y cuidar de los empleados para que cumplan con sus obligaciones.

- h. Controlar el estado de caja e interesarse que los valores que se mantengan con todas las seguridades del caso.
- i. Cuidar que la contabilidad se lleve con la debida corrección y los soportes necesarios.
- j. Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los Consejos de Administración y Vigilancia.
- k. Rendir la caución fijada por el Consejo de Administración.
- l. Ejercer las demás funciones concernientes a su cargo.
- m. Llevar con toda corrección los libros de contabilidad que sean necesarios para el desempeño de su cargo.
- n. Recaudar y depositar en un Banco o Cooperativa de la localidad los fondos que por cualquier motivo ingresen a la cooperativa, dentro de las 24 horas de recaudados.
- o. Presentar mensualmente al Consejo de Administración la Nómina de socios atrasados en el pago de sus cuotas u obligaciones para los efectos previstos en el estatuto.
- p. Tener siempre a disposición de los Consejos de Administración, de Vigilancia, del Presidente y de los socios, los libros y demás documentos que se encuentren a su cargo.
- q. Entregar al sucesor los fondos, escrituras, libros, recibos y más especies que fueren confiadas a su cargo, previo inventario que será suscrito entre los Gerentes saliente y entrante.

#### ❖ **Asesoría Jurídica**

A la asesoría jurídica le corresponde asesorar y asistir a la cooperativa en asuntos, de carácter legal; aconsejar oportunamente a los directivos con respecto a las consideraciones legales que pudieran afectar el funcionamiento de la institución y garantizar su proyección legal.

Sus funciones son las siguientes:

- Asesorar a los directivos sobre las soluciones legales a los problemas y demás asuntos que se presenten en la gestión diaria, especialmente en materia financiera, fiscal, administrativa y laboral.
- Asesorar a los directivos en los procedimientos licitatorios y de contratación, en concordancia con la normativa vigente y demás fuentes legales y doctrinarias.
- Asesorar a los funcionarios sobre la interpretación de textos legales y contractuales, y sobre la elaboración de normativas internas.
- Emitir opiniones y dictámenes de naturaleza jurídica, cuando sean requeridos por los directivos de la entidad.
- Representar y asumir la defensa legal de la cooperativa, en los casos que amerite.

#### ❖ **Secretaría General**

De acuerdo a los Arts. 53 y 54 del Estatuto de la cooperativa, el Secretario será nombrado por el Consejo de Administración, la misma que estará encargada de realizar las disposiciones encomendadas entre ellas las siguientes:

- a. Llevar los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- b. Llevar los libros de actas y realizarlas conjuntamente con el Presidente o con quien haga sus veces.
- c. Tener la correspondencia al día.
- d. Certificar con su firma los documentos de la cooperativa.
- e. Conservar ordenadamente el archivo de la entidad.
- f. Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, siempre que no viole disposiciones de la Ley de Cooperativas, y su Reglamento General.
- g. Firmar con el Presidente los documentos y correspondencia que por su naturaleza requiera de la intervención del Secretario.

### ❖ **Departamento de Inversiones y Contabilidad**

Este Departamento está conformado de una contadora general y por un auxiliar contable, y tienen las siguientes funciones:

- Las aperturas de los libros de contabilidad.
- Establecimiento de sistema contable.
- Estudios de estados financieros y sus análisis.
- Certificación de planillas para pago de impuestos.
- Aplicación de beneficios y reportes de dividendos.
- La elaboración de reportes financieros para la toma de decisiones.
- Asesorar a la gerencia en planes económicos y financieros, tales como presupuestos.
- Los mismos funcionarios son los encargados de analizar y gestionar las diferentes propuestas de inversión necesarias para dar cumplimiento a la necesidad institucional, siendo responsables de velar por la seguridad y rentabilidad de los recursos invertidos para el crecimiento del patrimonio institucional.

### ❖ **Departamento de Sistemas**

Este departamento está a cargo de un ingeniero en sistemas, y sus funciones principales son:

- Revisar el funcionamiento del sistema que usa la cooperativa, dar el mantenimiento a las computadoras y asesorar en su funcionamiento a todo el personal que labora dentro de la cooperativa.
- Soporte al sistema informático.
- Mantenimiento del sistema.
- Asesoría de programas.

### ❖ **Departamento de Créditos**

Es el responsable de liquidar las cuentas por cobrar de sus clientes, por ende es uno de los entes más importantes de la cooperativa, ya que vela por la liquidez de la misma, al reinyectar de nuevo el capital invertido en las operaciones de crédito.

Este departamento tiene las siguientes funciones:

- Recepar y calificar solicitudes de crédito
- Es encargado de revisar las solicitudes y el cumplimiento de los requisitos para la entrega de los créditos de acuerdo a su nivel de jerarquía establecido.
- Legalizar la documentación del crédito.
- Análisis e inspecciones para el crédito.

### **Departamento de Caja.**

El Departamento de Caja es encargo de:

- Recibir, el dinero de los socios que deposita por la ventanilla mediante la papeleta de depósito, así mismo la entrega del efectivo cuando el socio retira sus ahorros con papeleta de retiro, y cuando el socio adquiere un préstamo mediante la presentación de la papeleta de retiro.
- Al final del día elaborar el reporte diario de todo el movimiento generado en la caja, el arqueado diario, cierre de cajas, si falta el dinero la cajera o el cajero es la única persona responsable de acuerdo al reglamento interno de la cooperativa para la reposición del dinero.

### ❖ **Departamento de Marketing**

El Departamento de marketing tiene una orientación hacia el cliente; por consiguiente, se debe determinar y satisfacer sus necesidades y/o deseos para ser congruentes con esta orientación, como uno de sus objetivos es lograr un beneficio para la empresa, involucra estrategias de mercado, de ventas, estudio de mercado, posicionamiento de mercado, etc.

## **3.2. ORGANISMOS DE CONTROL**

### **3.2.1. Ministerio de Inclusión y Económica Social.<sup>26</sup>**

Es el encargado de promover e impulsar la organización comunitaria, el cooperativismo con fines productivos y de desarrollo, así como lograr el bienestar de la colectividad a través de mecanismos que faciliten el acceso a la alimentación, vivienda, salubridad, protección, desarrollo social y a la satisfacción de aquellas necesidades que permitan a los sectores poblacionales más vulnerables desarrollar su vida en condiciones aceptables.

El Ministerio actúa como organismo a través de la Dirección Nacional de Cooperativas quien es el encargado de realizar los trámites para la aprobación y registro de las organizaciones cooperativas; las fiscaliza y asesora; aprueba sus planes de trabajo, y vigila por el cumplimiento de la Ley y su Reglamento.

### **3.2.2. Dirección Nacional de Cooperativas.<sup>27</sup>**

La Dirección Nacional de Cooperativas es un organismo de control descentralizado como entidad especializada para ejecutar las políticas estatales de promoción del sector, como organismo técnico, es el encargado de la asesoría, fiscalización, educación y registro de los diferentes tipos de cooperativas y aprobación de Estatutos y Concesión de Personería Jurídica como establece el art. 9, 10, 11, 12, del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, reformas de estatutos, Legalización de Reglamentos Internos, disolución y liquidación de cooperativas como señala en el Art. 98 de la Ley de Cooperativas.

Hoy que el sistema económico es social y solidario, integrado por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, en la que se incluye a los sectores cooperativistas; la Dirección Nacional de Cooperativas, como máximo organismo nacional hoy desconcentrado, a las Direcciones Provinciales y Subsecretarías Regionales del MIES, a través de este medio da a conocer sus

---

<sup>26</sup> [www.mies.gob.ec](http://www.mies.gob.ec)

<sup>27</sup> [www.dinacoop.gov.ec](http://www.dinacoop.gov.ec)



actividades, servicios, productos e información relevante con el que hacer cooperativo.

### **3.2.3. Servicio de Rentas Internas.<sup>28</sup>**

Es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por la Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

En razón de que este organismo es el encargado de recaudar los tributos la cooperativa debe rendir cuentas de acuerdo a lo que establece la Ley del Régimen Tributario Interno y cumplir con sus obligaciones a tiempo evitándose sanciones que pueden ocasionar multas y desprestigio dentro de las cooperativas.

La cooperativa no es considerada Contribuyente Especial y cumple con los pagos de Impuestos a la Renta, Impuesto al Valor Agregado, Retención en la Fuente.

El Régimen Tributario se regulará por los principios básicos de igualdad, proporcionalidad y generalidad. Los tributos se constituyen en un medio para obtener recursos presupuestarios los que servirán como instrumento de política económica general que permite una mejor distribución de la riqueza y posibilita el establecimiento de tributos justos.

### **3.2.4. Defensoría del Pueblo.<sup>29</sup>**

La Defensoría del Pueblo, con jurisdicción nacional, es una institución que fue creada para observar la calidad de los servicios, promover o patrocinar el Hábeas Corpus y la acción de amparo de las personas que lo requieran y a petición de parte, patrocinar el Hábeas Data; defender la observancia de los derechos

---

<sup>28</sup> [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

<sup>29</sup> [www.dpe.gob.ec](http://www.dpe.gob.ec)

fundamentales que la Constitución garantiza y ejerce las demás atribuciones que le asigne la ley.

El Defensor del Pueblo puede emitir censura pública en contra de los responsables materiales o intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los derechos humanos; así como pronunciamientos públicos en los casos sometidos a su consideración, con criterios que pasan a constituir doctrina para la defensa de los derechos humanos.

Entre sus funciones se encuentran:

1. Orientar a los ciudadanos sobre la forma de como ejercer sus derechos
2. Recibir las quejas de las personas cuando sus derechos son vulnerados.
3. Vigilar del debido proceso.
4. Apoyar las soluciones pacíficas.

### **3.3. LEYES Y REGLAMENTOS A LOS QUE SE ACOGE LA COOPERATIVA**

#### **3.3.1. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.<sup>30</sup>**

Para efectos de la presente Ley, se entiende por Economía Popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Artículo 2. Ámbito.- Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución forman la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario;

---

<sup>30</sup> Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Quito 2011.

y con las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Las disposiciones de la presente ley no se aplicaran en las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes o prestación de servicios.

Tampoco serán aplicadas las disposiciones de la presente ley, a las mutualistas y fondo de inversión, las mismas que se regirán por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley del Mercado de Valores, respectivamente.

**Artículo 3. Objeto.-** La presente Ley tiene por objeto:

- a)** Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b)** Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c)** Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d)** Instituir el régimen de derechos y obligaciones de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley; y,
- e)** Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

**Artículo 4. Principios.-** Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a)** La búsqueda del buen vivir y del bien común;

- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La auto gestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Artículo 5. Acto económico solidario.- Los actos que efectúen en sus miembros las organizaciones a las que se refiere esta ley, dentro del ejercicio de las actividades propias de su objeto social, no constituyen actos de comercio o civiles sino actos solidarios que se sujetarán a la presente ley.

Artículo 6. Registro.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, deberán inscribirse en el Registro Público que estará a cargo del Ministerio de Estado que tenga a su cargo los registros sociales. El registro habilitará el acceso a los beneficios de la presente ley.

### **3.3.2. Reglamento de la Ley de Cooperativas.<sup>31</sup>**

En el Reglamento de la Ley de Cooperativas establece; en el Art. 121.- Atribuciones de la Dirección Nacional de Cooperativas.

- a. Aprobar los estatutos de las cooperativas y demás organizaciones de integración del movimiento y sus reformas, así como también de los institutos y establecimientos particulares que se dediquen a la enseñanza de la doctrina cooperativa o a la promoción del sistema;
- b. Aprobar los planes de trabajo de todas las organizaciones cooperativas, reformarlos o vetarlos si fuere del caso;
- c. Formular y presentar a la aprobación del MIES los reglamentos especiales que juzgare indispensable expedir para la aplicación de la Ley;

---

<sup>31</sup> [www.neticoop.org](http://www.neticoop.org).

- d. Efectuar la disolución o liquidación de las organizaciones cooperativas, de acuerdo a la Ley, o intervenirlas cuando no haya posibilidad de arreglo o entendimiento entre los socios, o cuando funcione mal la organización;
- e. Realizar el censo y elaborar la estadística del movimiento cooperativo, para evaluar su funcionamiento y desarrollo;
- f. Aprobar el sistema contable que deben llevar las cooperativas;
- g. Fiscalizar y examinar la contabilidad de todas las cooperativas y de las organizaciones de integración del movimiento;
- h. Dar asesoramiento técnico a las cooperativas;
- i. Coordinar los planes de fomento cooperativo;
- j. Supervisar y aplicar sanciones a las cooperativas, dirigentes o socios responsables, si así fuere procedente,
- k. Hacer gestiones ante los organismos públicos y privados, nacionales y extranjeros, en beneficio de las cooperativas, cuando estas soliciten su intervención.

### **3.3.3. Ley de Cooperativas.<sup>32</sup>**

Es un marco jurídico que regula el cooperativismo así como facilita el desarrollo de las mismas y establece mandatos que deben cumplir las autoridades y los empleados entre los que se encuentran:

En la actual Ley de Cooperativas, en el Art. 2. Se las define como la libre organización y la autonomía de las cooperativas, consagradas en la Constitución Nacional, queda garantizada por esta ley y las disposiciones legales que en su consecuencia se dicten.

Artículo 3. Naturaleza.- Cooperativa es la asociación voluntaria de personas, que se asocian sobre la base del esfuerzo propio y la ayuda mutua, para organizar una empresa económica y social sin fines de lucro, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas.

---

<sup>32</sup> [www.neticoop.org](http://www.neticoop.org)

Artículo 40. Principios.- La constitución, organización y funcionamiento de las cooperativas deben observar los siguientes principios:

- a) Adhesión y retiro voluntario de socios;
- b) Gobierno democrático y autogestionario en igualdad de derechos y obligaciones de los socios;
- c) Limitación de interés al capital aportado por los socios, si se reconoce alguno;
- d) Distribución no lucrativa del excedente, y en proporción directa a la utilización de los servicios, o de acuerdo con la participación de los socios en los trabajos emprendidos en común;
- e) Neutralidad en materia de política partidaria y movimentista, religión, raza y nacionalidad;
- f) Fomento de la educación cooperativa.
- g) Participación en la integración cooperativa.

#### **3.3.4. Ley de Seguridad Social.<sup>33</sup>**

Esta ley establece los derechos y obligaciones, las prestaciones y servicios la estructura administrativa y demás lineamientos que debe cumplir el Seguro Social en beneficio del afiliado; entre lo más importante de esta ley se encuentra:

El Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de seguridad social por lo que su organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia subsidiariedad y suficiencia.

Funciones del Organismo facultado de la Ley del IESS:

- a. Optimización inmediata de las prestaciones de salud, con abastecimiento suficiente y oportuno de fármacos e insumos hospitalarios, para brindar una integral y adecuada atención a los afiliados;

---

<sup>33</sup> [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec)

- b.** Evaluación de la gestión de todas las áreas del Instituto, en especial las áreas médica, administrativa y de riesgo, que garanticen la protección de los trabajadores;
- c.** Vigencia plena del Seguro Social campesino, ampliación de la cobertura, dotación de insumos y fármacos suficientes para la protección del afiliado y mejoramiento de las prestaciones económicas y sociales;

### **3.3.5. Código de Trabajo.<sup>34</sup>**

Es un marco jurídico que regula las relaciones entre empleadores y trabajadores, que se deberá aplicar en las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Entre sus artículos principales tenemos:

Art. 2. Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las Leyes.

Art. 3. Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la Ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art.4. Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Sera nula toda estipulación en contrario.

Art.5. Protección judicial y administrativa.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores la oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

---

<sup>34</sup> [www.mrl.gob.ec](http://www.mrl.gob.ec)

Art. 6. Leyes supletorias.- En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicaran las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil.

Art. 7. Aplicación favorable al trabajador.- En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicaran en el sentido más favorable a los trabajadores.

### **3.3.6. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.<sup>35</sup>**

Que de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, es deber del estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Artículo 92. Dispone que la ley establezca los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

Artículo 244. Señala que al Estado le corresponderá proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad. Todos los ciudadanos se encuentran amparados bajo esta Ley y en cualquier momento pueden denunciar cobros indebidos entre otras irregularidades si así lo amerita el caso.

---

<sup>35</sup> [www.departamentos.com.ec](http://www.departamentos.com.ec)



### **3.3.7. Ley Orgánica de Régimen Tributario <sup>36</sup>**

La presente normativa, tiene la finalidad de consolidar una cultura tributaria a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

Art. 1. Objeto del impuesto.- Establece el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con la disposición de la presente ley.

Art. 2. Concepto de renta.- Para efecto de este impuesto se considera renta:

1. Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito o a título costoso provenientes del trabajo, del capital o de ambas fuentes consistentes en dinero, especies o servicios.
2. Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98 de esta ley.

Art. 3. Sujeto activo.- El sujeto activo de este impuesto es el Estado. Lo administrará a través del Servicio de Rentas Internas.

Art. 4. Sujetos pasivos.- Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta ley.

Los sujetos pasivos obligados a llevar contabilidad, pagarán el impuesto a la renta en base de los resultados que arroje la misma.

---

<sup>36</sup> [www.comercioexterior.com.ec](http://www.comercioexterior.com.ec)

Se considerarán partes relacionadas, los que se encuentran inmersos en la definición del inciso primero de este artículo, entre otros casos los siguientes:

- 1) La sociedad matriz y sus sociedades filiales, subsidiarias o establecimientos permanentes.
- 2) Las sociedades filiales, subsidiarias o establecimientos permanentes, entre sí.
- 3) Las partes en las que una misma persona natural o sociedad, participe indistintamente, directa o indirectamente en la dirección, administración, control o capital de tales partes.

Art. 7. Ejercicio impositivo.- El ejercicio impositivo es anual y comprende el lapso que va de 1º, de enero al 31 de diciembre. Cuando la actividad generadora de la renta se inicie en fecha posterior al 1º, de enero, el ejercicio impositivo se cerrará obligatoriamente el 31 de diciembre de cada año.

### **3.3.8. Código Tributario.<sup>37</sup>**

Es el conjunto de derechos y obligaciones que la legislación tributaria impone al estado, al contribuyente y a terceros. Para la ejecución de este Código se han estipulado los siguientes artículos:

Art. 1. Ámbito de aplicación.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos. Se aplicarán a todos los tributos: nacionales, provinciales, municipales o locales o de otros entes acreedores de los mismos, así como a las situaciones que se deriven o se relacionen con ellos.

Para estos efectos, entiéndase por tributos los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales o de mejora.

---

<sup>37</sup> Código Tributário, Quito 2010.

Art. 2. Supremacía de las normas tributarias.- Las disposiciones de este Código y de las demás leyes tributarias, prevalecerán sobre toda otra norma de leyes generales.

En consecuencia, no serán aplicables por la administración ni por los órganos jurisdiccionales las leyes y decretos que de cualquier manera contravengan este precepto.

Art. 3. Poder tributario.- Sólo por acto legislativo de órgano competente se podrán establecer, modificar o extinguir tributos. No se dictarán leyes tributarias con efecto retroactivo en perjuicio de los contribuyentes.

Las tasas y contribuciones especiales se crearán y regularán de acuerdo con la ley.

El Presidente de la República podrá fijar o modificar las tarifas arancelarias de aduana.

Art. 4. Reserva de ley.- Las leyes tributarias determinarán el objeto imponible, los sujetos activo y pasivo, la cuantía del tributo o la forma de establecerla, las exenciones y deducciones; los reclamos, recursos y demás materias reservadas a la ley que deban concederse conforme a este código.

### **3.3.9. Reglamento a la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario.<sup>38</sup>**

Es la Disposición legislativa expedida por el Poder Ejecutivo, su objeto es aclarar, desarrollar o explicar los principios generales contenidos en la ley a que se refiere para hacer más asequible su aplicación.

Art. 37. Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.

---

<sup>38</sup> Reglamento a la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario, Quito 2010.

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1°, de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los USD 60.000, o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000, o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada.

En el caso de personas naturales que tengan como actividad económica habitual la de exportación de bienes deberán obligatoriamente llevar contabilidad, independientemente de los límites establecidos en el inciso anterior.

Para el caso de personas naturales cuya actividad habitual sea el arrendamiento de bienes inmuebles, no se considerará el límite del capital propio.

Las personas naturales que, de acuerdo con el inciso anterior, hayan llevado contabilidad en un ejercicio impositivo y que luego no alcancen los niveles de capital propio o ingresos brutos anuales o gastos anuales antes mencionados, no podrán dejar de llevar contabilidad sin autorización previa del Director Regional del Servicio de Rentas Internas.

La contabilidad deberá ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizada.

Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

Art. 39. Principios generales. La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América.

Para las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y sociedades que no estén bajo el control y vigilancia de las Superintendencias de Compañías o de Bancos y Seguros, la contabilidad se llevará con sujeción a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), en los aspectos no contemplados por las primeras, cumpliendo las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno y este Reglamento.

Las sociedades sujetas al control y vigilancia de las Superintendencias de Compañías o de Bancos y Seguros, se registrarán por las normas contables que determine su organismo de control; sin embargo, para fines tributarios, cumplirán las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno y este Reglamento.

### **3.3.10. Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios (decreto no. 430).<sup>39</sup>**

Art. 1. Comprobantes de venta.- Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos.

- a) Facturas.
- b) Notas de venta – RISE.
- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios.
- d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras.
- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos.
- f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento.

Art. 2. Documentos complementarios.- Llamamos documentos complementarios a los comprobantes de venta, los siguientes.

- a) Notas de crédito.
- b) Notas de débito.
- c) Guías de remisión.

---

<sup>39</sup> Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios (Decreto No. 430)

Art. 3. Comprobantes de retención.- Son comprobantes de retención los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Régimen. Tributario Interno, este reglamento y las resoluciones que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas.

Art. 4. Otros documentos autorizados.- Son documentos autorizados, siempre que se identifique, por una parte, al emisor con su razón social o denominación completa o abreviada, o con sus nombres, apellidos y número de Registro Único de Contribuyentes; por otra, al adquirente o al sujeto, que se le efectúe la retención de impuestos mediante su número de Registro Único de Contribuyentes o cédula de identidad, pasaporte, razón social, denominación; y, además, se haga constar la fecha de emisión y por separado el valor de los tributos que correspondan.

En todos los casos, los nombres de emisor y adquirente deben coincidir con el Registro Único de Contribuyentes o con su documento de identidad de ser el caso. Si cualquiera de los documentos referidos en el presente artículo, no cumplen con los requisitos señalados en el presente reglamento, el emisor está en la obligación de emitir el correspondiente comprobante de venta.

### **3.4. Objetivos de la Cooperativa.<sup>40</sup>**

- ✓ “Propiciar el mejoramiento de la calidad de vida de los socios, mediante la dotación de productos financieros y cooperativos innovadores.
- ✓ Ayudar a fortalecer el crecimiento de los pequeños negocios que poseen los asociados.
- ✓ Facilitar cursos de capacitación a los pequeños comerciantes creando una mentalidad empresarial.
- ✓ Aperturar agencias en toda la región interandina de manera que permita llegar con los servicios financieros y cooperativos a la mayor parte de la población del país”.

---

<sup>40</sup> IBID, 1, Pág. 3

**Análisis:** Los objetivos propuestos por la entidad son determinantes para alcanzar el desarrollo de la misma, estos han facilitado para que las metas a corto y mediano plazo se hayan cumplido. Pero sería importante seguir trazando nuevos objetivos que vayan a la par con la actualidad económica.

### **3.5. Misión<sup>41</sup>**

“Entidad financiera con misión social que apoya el desarrollo integral de la población rural y urbana marginal mediante la presentación de servicios financieros y cooperativos que contribuyan al fortalecimiento de la economía popular y solidaria para mejorar las condiciones socio-económicas de nuestros asociados”.

**Análisis:** La misión de la institución está dada de forma que menciona su finalidad pero a nuestro criterio consideramos que debería mencionar la excelencia en el otorgamiento de créditos, captando y garantizando sus recursos prestándole servicios financieros sociales con agilidad, oportunidad y atención personalizada manteniendo una imagen de confianza, experiencia, solidez al socio.

### **3.6. Visión<sup>42</sup>**

“Ser la entidad financiera sólida y en constante crecimiento, pionera en la prestación de servicios financieros y cooperativos, innovadores, eficientes, y oportunos, que permitan la satisfacción de nuestros socios y clientes”.

**Análisis:** Los directivos vienen trabajando en el crecimiento y consolidación de la cooperativa en pos de alcanzar la visión, permitiendo la satisfacción de los clientes, a través del desarrollo continuo de soluciones oportunas y competitivas contando con calidad de atención y servicio, manteniendo con excelencia la confianza de sus asociados.

---

<sup>41</sup> IBID, 1, Pág. 3

<sup>42</sup> IBIDEM, 1, Pág. 3

### **3.7. Políticas de Procedimientos para Brindar los Servicios Crediticios.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY" Ltda. se basará en los siguientes principios.

- a) Igualdad de derechos de los socios para obtener los beneficios del crédito, impulsando su democratización y como tal la disminución de su riesgo.
- b) Rapidez y oportunidad de servicio a todos los socios sin discriminación
- c) Contribución a los socios a través del otorgamiento de crédito.
- d) Provisión de recursos para actividades productivas o adquisición de bienes que permitan el mejoramiento de vida, y creación de empleo
- e) Seguridad adecuada tendiente a la oportuna recuperación de los créditos.

Para la instrumentación del crédito se debe tener en cuenta dos aspectos primordiales, como son:

- a) El Consejo de Administración será el responsable de aprobar las políticas crediticias, dichas políticas deben ser ejecutadas por la Gerencia, Comité de Crédito y Departamento de Crédito.
- b) Será el Gerente General quién brindara apoyo y, buscará asistencia y capacitación permanente al personal que está involucrado en el proceso del crédito con el fin de manejar eficiente la cartera y el control de riesgos.

**Análisis:** Es importante saber que la cooperativa ha determinado su forma de acción frente a los servicios que presta, posteriormente evaluaremos en que porcentaje están siendo cumplidos.

### **3.8. PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

#### **3.8.1. Productos Financieros**

Son aquellos que ofrece la institución con el propósito de brindar a sus socios una alternativa de ahorro y financiamiento para cubrir cada una de sus necesidades.



La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. cuenta con la siguiente gama de productos:

**Cuenta de Ahorro.-** Es una cuenta de ahorro normal donde el socio apertura su cuenta con \$ 20,00, con la copia de la cédula de ciudadanía, papeleta de votación. Al momento de que el socio apertura la cuenta, éste directamente asume las responsabilidades, así como los beneficios que le brinda la cooperativa.



Es una cuenta de ahorro que va dirigida a los niños y adolescentes entre las edades de 1 a 15 años; para su apertura se necesita un depósito inicial de \$ (0,50), la partida de nacimiento o la copia de la cédula de ciudadanía de su representante, esta cuenta de ahorros tiene la particularidad de fomentar el ahorro infantil a través de diferentes promociones y programas especiales que motiven su participación en la cooperativa.



**Ahorro a Plazo Fijo.-** A partir de los \$ 200,00 se puede invertir en depósito a plazo fijo, sin límite en los montos a depositar con una tasa de interés de 8% y al 10%, dependiendo del monto y plazo, a 90, 180, 360 días o más, donde obtiene la tasa de interés más competitivas del mercado.

### 3.8.2. Créditos

Un crédito es una operación financiera en la que pone a disposición una cantidad de dinero por parte de una entidad, con sustento de un papel, y firmados, con valor probatorio de la obligación que le sirve de base, y el compromiso de pago o devolución.

### 3.8.3. Tipos de Créditos

Las modalidades de crédito que ofrece la cooperativa a sus asociados son las siguientes.

1. Consumo
2. Comercio
3. Agricultura
4. Microempresa

### **Préstamo de Consumo**

Es aquel que se concede para satisfacer una urgente necesidad del socio como por ejemplo compra de electrodomésticos, bienes muebles, gastos de salud, educación y otros.

### **Préstamo de Comercio**

Es aquel que se concede para financiar todas aquellas actividades que son propias, comunes y habituales de comercio.

### **Préstamo de Agricultura**

Son créditos para el sector agrícola ya sea en sus propios terrenos, o que a su vez arriende en este caso el socio deberá certificar a través de un contrato de arriendo de la propiedad donde va a realizar la actividad, permitiendo de esta manera el desarrollo económico y social del asociado, con el respaldo de la cooperativa.

### **Préstamo a la Microempresa**

Son préstamos que se concede a los socios con la finalidad de financiar sus micro emprendimientos, espacialmente aquellas relacionadas con la producción, agroindustria, pesca, turismo y otras.



Ayuda a fortalecer y apoya con créditos para, grupos y organizaciones comerciales, agrícolas, microempresas, asociaciones comunales, familiares, etc. Siempre y cuando sea un grupo mínimo de diez personas hasta con un monto de cinco mil dólares y con un interés del 18% anual.



Este tipo de créditos son exclusivos para estudiantes de las escuelas, colegios y universidades que facilita de una manera ágil y oportuna hasta \$300.00, siempre y cuando sean socios de la cooperativa.

### **Préstamos Emergentes**

Este tipo de préstamo puede realizar cualquier socio que tenga la apertura de la cuenta de ahorros, el monto de préstamo se los puede realizar en un máximo de 50 % tan solo para un plazo de 60 días con una tasa de interés de 21 % anual y son aprobados en 24 horas.

### **Montos, Plazos, Tasas y Encajes**

Para la obtención de cualquiera de estos créditos, la amortización de la deuda y del encaje será de acuerdo a cada modalidad de crédito, las cuales se identificara como normas operativas que serán actualizadas permanentemente por la Gerencia General de acuerdo a la realidad del entorno financiero.

#### **➤ Principios Para Aprobación de Créditos**

Cuando se trate de la aprobación de créditos para directivos, miembros de comisiones y empleados de la cooperativa, deberá apegarse a los siguientes principios.

1. Que el solicitante no participe en el análisis, discusión o aprobación del crédito.
2. Que no involucre un riesgo mayor que el normal o que presente otros términos y características desfavorables.
3. Que el crédito se efectué en los mismos términos en relación con garantías y determinando la real capacidad de pago exigidas para cualquier otro solicitante.

➤ **Requisitos Para Negociaciones Entre Partes No Relacionadas**

Es frecuente que un socio existente o potencial obsequie u ofrezca a un directivo, miembro de una comisión o empleado un objeto de valor.

Como política, se prohíbe que un directivo, o miembro de la comisión o empleado acepte cualquier obsequio a cambio de la consideración favorable de un crédito.

➤ **Otras Políticas de Ética y Conflicto de Intereses**

**a) Avalúos**

Cuando se trata de transacciones donde la garantía sea un bien inmueble, se deberá contratarse los servicios de un evaluador técnico, que no tenga vinculación de ninguna naturaleza con el solicitante y que a su vez desconozca el monto de la posible transacción crediticia.

**b) Escritura y cobranza judicial**

La cooperativa deberá tener abogados con altos principios éticos, para la elaboración de cualquier escritura o documento con el cual formalice un crédito y no deberá existir ningún nexo de familiaridad o afinidad entre el beneficiario y el abogado seleccionado, igual requisito deberá cumplirse cuando se trate de cobro por ejecución judicial.

### **c) Requisitos de los niveles resolutivos**

Las personas involucradas en cualquier nivel de autoridad para la aprobación de créditos deben ser de reconocida solvencia moral, equilibradas, imparciales y discretas en el manejo de la información, por consiguiente deberán estar al día en todas sus obligaciones con la cooperativa.

### **d) Liquidación de activos**

Los activos recuperados por la cooperativa en dación de pago o a través de remate, deberán ser convertidos en activos líquidos siguiendo un procedimiento transparente ya sea a través de subasta o venta directa. Es indispensable la realización de un avalúo técnico y la asignación de un precio de mercado que no reste el interés de la cooperativa. Estos activos en ningún caso serán vendidos a ningún Directivo, miembro de Comisión o empleado, ni a parientes de estos comprendidos dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

### **➤ De las Garantías**

Para el establecimiento del pago de los préstamos, se tomara en cuenta el tipo de crédito, plazo y la capacidad de pago del socio. Para el pago de las obligaciones el socio tiene dos formas de pago: por ventanilla, débito a cuenta de ahorros.

La Cooperativa "SUMAK SAMY" Ltda. Emplea las siguientes garantías.

#### **1. Clases de Garantías**

##### **Quirografaria**

- Esta garantía se da mediante la firma de una o más personas naturales o jurídicas de reconocida solvencia económica y moral, respaldadas en los bienes personales del deudor y garantes.

### **Prendaria**

- La constituida por bienes muebles y en las condiciones del préstamo se definirá si esta es con o sin desplazamiento, según su naturaleza y conforme lo determine la cooperativa. Se establecerá un gravamen prendario en esta garantía. Se aceptara maquinas industriales, vehículos. En caso de vehículos se pedirá al socio la póliza de seguros por el tiempo que dure el contrato del crédito. Estos objetos serán justificados debidamente con la documentación pertinente.

### **Hipotecaria**

- Es constituida por bienes inmuebles mediante el establecimiento de un gravamen hipotecario a favor de la cooperativa en primera hipoteca.

### **Colaterales**

- Está constituida por valores monetarios en efectivo certificados a plazo fijo de la propia cooperativa, ahorros del socio y certificados de aportación comunes, en cuyo caso se entregara hasta el 95% del valor nominal, la póliza de plazo fijo no podrá ser pre cancelada sin que antes no haya cancelado la totalidad de la deuda.

En el caso de las garantías prendarias el 80% e hipotecarias, hasta el 70% monto del avalúo realizado de venta rápida. En caso de que la hipoteca no alcance a prestar la cobertura del crédito, el socio podrá presentar un garante que sea suficientemente solvente y debidamente analizado por el asesor de crédito. En caso de excepción, el Comité de Crédito resolverá.

### **Requisitos que los Socios Presentan para la Otorgación de Créditos**

Los requisitos principales con el objetivo de mantener un lineamiento con el cual el socio podrá demostrar su interés verdadero a su requerimiento, en sus informaciones deben ser.

1. Tener el valor mínimo de certificados de aportación que la cooperativa lo establezca anualmente. (base)
2. Solicitud de crédito debidamente llenada
3. Cédula de identidad (copia del deudor, conyugue y garantes solidarios)
4. Pago de Impuesto Predial
5. Cartas de pago de servicios básicos (Luz, Agua, Teléfono)
6. Certificado de curso de cooperativismo (primer crédito)
7. Copia de matrícula vehículo (si lo tuviera)
8. Libretas de ahorro actualizadas con lo mínimo establecido por la cooperativa
9. Cumplir con encajes y tiempos de acuerdo a cada tipo de crédito
10. El deudor y el garante deben encontrarse al día en sus obligaciones con la cooperativa
11. No constar en central de riesgos, con calificación B en adelante
12. Permanecer en la actividad económica mínimo un año.
13. Croquis del domicilio del deudor y garante.

Otros requisitos que puedan demostrar la calidad moral y económica del socio de acuerdo al análisis del asesor de crédito.

**Análisis:** La cooperativa al contar con estos parámetros para el otorgamiento de créditos está asegurándose que sean ejecutados con normalidad, en el transcurso del siguiente capítulo, analizaremos de forma profunda el cumplimiento de cada uno de ellos, pero cabe mencionar que no mantienen políticas sobre aperturas de cuentas de ahorros, depósitos, retiros, depósito a plazo fijo, remesas y políticas de control interno, que en este tipo de entidades son imprescindibles.

#### **3.8.4. Servicios Generales Cooperativos**



La cooperativa tiene este servicio para todas las personas que envían su dinero ecuatorianos que residen en cualquier parte del mundo puede hacer sus transferencias internacionales de dinero a través de Money Gram.



Es un seguro obligatorio de accidentes de tránsito, todos los propietarios de vehículos y motos están en la obligación de adquirir este producto por ésta razón la cooperativa pone a disposición de este servicio al público en general.



La Cooperativa “SUMAK SAMY”; está comprometido con la sociedad por ende adquiere este convenio con el MIES para el pago del Bono de Desarrollo Humano en todas sus agencias en beneficio de todas las personas beneficiadas por el BDH.



**Seguro Odontológico.-** La cooperativa pone a disposición la asistencia médica odontológica para todos los socios de la cooperativa. Solo con la presentación de la libreta de ahorros el tratamiento será financiado el 50 % por parte de la institución.



La cooperativa tiene un convenio con CNT para recaudar las planillas del servicio de telefonía fija, para ayudar a la población que realice todos sus pagos de servicios básicos en un mismo lugar permitiendo ahorrar el tiempo y atraer a la gente mediante estos servicios en todas las agencias.



La cooperativa también tiene un convenio con EMAPA para brindar el servicio de recaudación de las planillas de agua potable y alcantarillado.



La cooperativa también recauda las planillas de pago de consumo de la energía eléctrica de la provincia a través de un convenio estratégico entre las dos



instituciones, esto permite dar servicio de eficiencia al usuario, al realizar todos los pagos en un mismo lugar sin tener que perder el tiempo.

### 3.9. FORMATOS UTILIZADOS PARA LA CONTABILIZACIÓN Y CONTROL DE LA COOPERATIVA

**Libreta de Ahorro.-** Es un documento en forma de un afiche o tarjeta expedido por parte de la cooperativa, donde se anotan y se imprimen los movimientos de dinero, y/o capital realizados por parte de los socios en la cuenta a la que está asociada.

La libreta de ahorros contiene las siguientes características.

- ✓ Eslogan y Nombre de la Cooperativa
- ✓ Fecha
- ✓ Depósito
- ✓ Retiro
- ✓ Saldo
- ✓ Transacción



**Análisis:** Los apuntes son efectuados por las impresoras propias de la entidad, en cada línea de detalle suelen anotar la fecha de la operación, el concepto, la cantidad

**Certificados de Aportación.-** Son derechos de participación de los socios para ello debe tener la libreta de ahorro son los aportes en efectivo que realizan los socios para constituir el capital social de la cooperativa, con sus respectivos derechos y obligaciones es decir los convierte en dueños de la cooperativa.

- ✓ Eslogan y Nombre de la Cooperativa
- ✓ Fecha
- ✓ Depósito
- ✓ Retiro
- ✓ Saldo
- ✓ Transacción

87

**Análisis:** Por lo general casi todas las cooperativas tienen el mismo formato y llevan anotados en las mismas libretas de ahorro para que pueda observar el socio, lo que consideramos oportunos.


**Papeleta de Depósito.-** La papeleta de depósito es un documento de respaldo como constancia de la transacción realizada, para un control adecuado de los ingresos económicos a la entidad.

La papeleta de depósito tiene el siguiente formato:

- ✓ Eslogan y Nombre de la Cooperativa
- ✓ Depósito o Pago
- ✓ Cuenta N°
- ✓ Nombre del Cliente
- ✓ Lugar y Fecha
- ✓ Depósito
- ✓ Certificados de Aportación
- ✓ Cuota de Ingreso
- ✓ Abono de Préstamo
- ✓ Otros
- ✓ Intereses
- ✓ Firma del Depositante y C. I
- ✓ Rúbrica y Sello del Cajero

En el anverso de la papeleta tiene el siguiente formato:

- ✓ Eslogan y Nombre de la Cooperativa
- ✓ Detalles de Cheques
- ✓ Banco
- ✓ N° Cheque
- ✓ Valor
- ✓ Total
- ✓ Detalle de Efectivo
- ✓ Denominación

- 

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

# SUMAK SAMY

## DEPOSITO O PAGO

En caso de abono de crédito los valores serán llenados en caja

Depósito		
Cert. de Aportación		
Cuota de Ingreso		
Abono de Préstamo		
Otros		
Interes		
<b>Total</b>		

En caso de cheques favor llenar el reverso  
Este documento no es válido sin sello de caja

CUENTA N°

Nombre de cliente: \_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Declaro que los valores que deposito son lícitos y no serán destinados a actividades ilegales e ilícitas. No admitiré que terceros efectúen depósitos en mis cuentas de recursos provenientes de actividades ilícitas. Renuncio a ejecutar cualquier acción tanto en el ámbito civil como penal para el caso de reporte de mis transacciones a autoridades competentes.

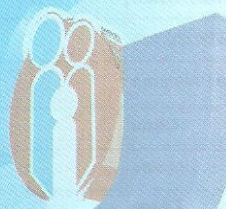
\_\_\_\_\_  
Firma del Depositante  
C.I.

\_\_\_\_\_  
Rúbrica y Sello del Cajero



**SUMAK SAMY**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO



Para uso exclusivo de la Cooperativa

AL LLENAR FAVOR UTILIZAR LETRA IMPRENTA
 

DETALLE DE CHEQUES			DETALLE DE EFECTIVO	
BANCO	Nº CHEQUE	VALOR	DENOMIN.	VALOR
			100	
			50	
			20	
			10	
			5	
			1	
			TOTAL BILLETES	
			TOTAL MONEDAS	
<b>TOTAL</b>			<b>TOTAL</b>	

**Papeleta de Retiro.-** Para el retiro de dinero debe tener o presentar la papeleta de retiro y la libreta de ahorros, cédula de identidad, que sirve como un documento de respaldo para la cajera y por ende para el socio.

La papeleta de retiro tiene el siguiente formato:

- ✓ Eslogan y Nombre de la Cooperativa
- ✓ Especificación de Retiro Para la Cantidad y Cts.
- ✓ Ciudad
- ✓ Día
- ✓ Mes
- ✓ Año
- ✓ Pertenece a
- ✓ He Recibido la Cantidad de Dólares
- ✓ Debitados en mi Presencia de la Cta. #
- ✓ La Libreta de Ahorros Debe ser Presentada para Cada Retiro
- ✓ Firma del Socio con su Número de C.I
- ✓ Firma de la Cajera

En el anverso de la papeleta de retiro tiene el siguiente formato:

- ✓ Autorización de Retiro
- ✓ Autorizo a
- ✓ Con Cédula Número
- ✓ A Retirar de mi Libreta de Ahorros Según Especificado en el Anverso
- ✓ Firma del quien Retira con su Número de C.I
- ✓ Firma del Socio y Número de C.I.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <b>SUMAK SAMY</b>				<b>RETIRO DE AHORROS</b>	
CIUDAD	DÍA	MES	AÑO	\$	Ctvs.
PERTENECIENTE A: _____					
HE RECIBIDO LA CANTIDAD DE: _____ DOLARES					
DEBITADOS EN MI PRESENCIA DE LA CTA. # LA LIBRETA DE AHORROS DEBE SER PRESENTADA PARA CADA RETIRO					
FIRMA DEL SOCIO C.I.			CAJERA		

<b>AUTORIZACION DE RETIRO</b>	
AUTORIZO A: _____	
CON CÉDULA NÚMERO: _____	
A RETIRAR DE MI LIBRETA DE AHORROS SEGÚN LO ESPECIFICADO EN EL ANVERSO	
FIRMA DEL QUE RETIRA C.I.	FIRMA DEL SOCIO C.I.

**Análisis:** De acuerdo al análisis realizado a la papeleta de retiro le falta agregar el sello de la cajera, y no solo su rúbrica.

**Plan de Cuentas.-** Sirve para facilitar el reconocimiento de cada una de las cuentas, el plan de cuentas suele ser codificado. Este proceso implica la asignación de un símbolo, que puede ser un número, una letra o una combinación de ambos, a cada cuenta. El plan de cuentas, en definitiva, brinda una estructura básica para la organización del sistema contable, por lo que aparece como un medio para obtener información de manera sencilla, y rápida facilitando la integración de todos los rubros.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK SAMY LTDA.**  
**PLAN DE CUENTAS AÑO 2011**

**OFICINA: Matriz**

<b>SERIE</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTAS</b>	<b>TIPO</b>	<b>PÁG NIVEL</b>
<b>1</b>	<b>1.</b>	<b>ACTIVOS</b>	.F.	1
2	1.1.	FONDOS DISPONIBLES	.F.	2
20	1.3.	INVERSIONES	.F.	2
30	1.4.	CARTERA DE CRÉDITOS	.F.	2
92	1.5.	DEUDORES POR ACEPTACIONES	.F.	2
92	1.6.	CUENTAS POR COBRAR	.F.	2
189	1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO	.F.	2
221	1.9.	OTROS ACTIVOS	.F.	2
<b>270</b>	<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>	.F.	1
271	2.1.	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	.F.	2
283	2.2.	OPERACIONES BANCARIAS	.F.	2
284	2.3.	OBLIGACIONES INMEDIATAS	.F.	2
285	2.4.	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	.F.	2
286	2.5.	CUENTAS POR PAGAR	.F.	2
344	2.6.	OBLIGACIONES FINANCIERAS	.F.	2
369	2.7.	VALORES EN CIRCULACIÓN	.F.	2
370	2.8.	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACTIVOS	.F.	2
371	2.9.	OTROS ACTIVOS	.F.	2
<b>390</b>	<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>	.F.	1
391	3.1.	CAPITAL SOCIAL	.F.	2
397	3.3.	RESERVAS	.F.	2
413	3.4.	OTROS APORTES PATRIMONIALES	.F.	2
420	3.5.	SUPERAVIT POR VALUACIONES	.F.	2
421	3.6.	RESULTADOS	.F.	2
<b>426</b>	<b>4.</b>	<b>GASTOS</b>	.F.	1
427	4.1.	INTERESES CAUSADOS	.F.	2
439	4.2.	COMISIONES CAUSADAS	.F.	2
443	4.5.	GASTOS DE OPERACIÓN	.F.	2
545	4.6.	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	.F.	2
548	4.7.	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	.F.	2
<b>558</b>	<b>5.</b>	<b>INGRESOS</b>	.F.	1
559	5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	.F.	2
566	5.4.	INGRESOS POR SERVICIOS	.F.	2
571	5.6.	OTROS INGRESOS	.F.	2
580	6.	CUENTAS ORDEN DEUDORAS	.F.	1
581	7.	CUENTAS ORDEN ACREEDORAS	.F.	1

**Análisis:** De acuerdo a nuestro análisis está bien codificado y reemplazado el nombre de cada cuenta por numero decimal ya que permite en forma ilimitada agrupar todas las cuentas que sean necesarias e intercalar nuevas. Por lo expuesto, este procedimiento reúne, sencillez, precisión, flexibilidad, y la racionalidad de los mismos.

Cabe mencionar que no posee un manual de cuentas ya que es un instrumento que explica detalladamente el concepto y significado de cada cuenta, los motivos de sus débitos, créditos y otros datos que sirvan para enriquecer el funcionamiento del sistema de información contable del ente.

**Comprobante de Ingreso a Caja.-** Es un documento probatorio de soporte de contabilidad y de uso interno que justifica y documenta la entrada de dinero a caja en aquellos casos en que no existe otro documento que respalde la operación deja el original al socio y la copia a los archivos de la cooperativa.

La cooperativa utiliza en los siguientes casos:

- a. Cuando recaudan a los socios en los puestos de trabajo, ejemplo mercados.
- b. Cuando el socio deposita después del horario habitual.

El ingreso a caja tiene el siguiente formato:

- ✓ Nombre de la Cooperativa
- ✓ Comprobante de Ingreso a Caja
- ✓ Pre enumerados
- ✓ Fecha y Año
- ✓ Nombre del Socio
- ✓ Socio N°
- ✓ Cuenta
- ✓ Inspección, Certificación, Préstamos, Ahorros, Otros.
- ✓ Crédito
- ✓ Saldo
- ✓ Total en Números y Letras
- ✓ Recibido por





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
SUMAK SAMY LTDA.**

**COMPROBANTE DE  
INGRESO A CAJA**

**001000**

..... de ..... del 20.....  
Recibimos de .....

..... Socio N°.....  
Los valores que a continuación se detallan, para acreditar  
a su cuenta según indica.

CUENTA	CREDITO	SALDO
Inspección		
Certificación		
Préstamos		
Ahorros		
Otros		
<b>TOTAL:</b>		

..... dólares  
Recibido por .....

**Análisis:** De acuerdo al análisis realizado al comprobante de ingreso a caja, no cuenta con un espacio para las firmas de responsabilidad tanto de la persona que ejerce el cobro como de quien cancela, siendo necesarios para un mejor control y por acciones de responsabilidad.

**Comprobantes de Retención.-** Son los que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los Agentes de Retención en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente.

El formato de comprobante de retención de la cooperativa es:

- ✓ Nombre de la Cooperativa.
- ✓ La Ubicación de la Matriz y Sucursales.
- ✓ Número del R. U. C.
- ✓ La Numeración Respectiva.
- ✓ Autorización del. S.R.I.
- ✓ Ubicación del Nombre
- ✓ RUC.
- ✓ Fecha de Emisión

- ✓ Tipo de Comprobante de Venta
- ✓ N/Comp. / Venta
- ✓ Ejercicio Fiscal
- ✓ Base Imponible
- ✓ Impuesto
- ✓ Valor Retenido
- ✓ Detalle de la Retención
- ✓ Total Retenido
- ✓ Firma de Agente de Retención
- ✓ Firma del Contribuyente


<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>SUMAK SAMY LTDA</b> MATRIZ: Calle Juan Benigno Vela 4-28 y Lalama Telf.: (03) 2426029- AMBATO SUCURSAL: Calle Bolívar 01-28 y 3 de Noviembre Telf.: (07) 2235792 CAÑAR- ECUADOR <i>"Obligados a Llevar Contabilidad"</i>			R.U.C. 1891725910001 <b>COMPROBANTE DE RETENCIÓN</b> 005-001  <b>N° 0000176</b>  Aut. S.R.I. 1110421115	
Sr. (es):.....			Fecha de Emisión:.....	
RUC:.....			Tipo de Comprobante de Venta:.....	
Dirección:.....			N°/Comp./ Venta:.....	
<b>Ejercicio Fiscal</b>	<b>Base Imponible para la Retención</b>	<b>Impuesto</b>	<b>% de Retención</b>	<b>Valor Retenido</b>
<b>DETALLE DE LA RETENCIÓN</b>			<b>TOTAL TETENIDO</b>	
..... <b>FIRMA AGENTE DE RETENCIÓN</b>			..... <b>CONTRIBUYENTE</b>	
<b>UNICO COMPROBANTE VALIDO COMO DESCARGO DEL VALOR RETENIDO</b>				
Ortega Moreira Eduardo Nectario IMPRENTA LISSANTI* RUC 1802068617001* Aut. # 1499 Original: Sujeto pasivo-1ra. Copia Agente de retención del 00101 al 00200: 03/ Diciembre/ 2011 Caduca 03* Marzo/ 2012				

**Análisis:** Es un formato correcto ya que se ajusta a los formatos establecidos por la ley.

**Rol de Pagos.-** El rol de pagos, también denominado nómina, es un registro que realiza toda empresa para llevar el control de los pagos y descuentos que debe realizar a sus empleados cada mes, de manera general.

El rol de pagos tiene el siguiente formato:


- ✓ Nombre de la Cooperativa
- ✓ Rol de Pagos
- ✓ Oficina
- ✓ Departamento
- ✓ Mes
- ✓ Cédula
- ✓ Empleado
- ✓ Ingresos y Egresos
- ✓ Sueldo
- ✓ Horas Extras 100%
- ✓ Otros Ingresos
- ✓ Faltas Injustificadas y Faltas Justificadas
- ✓ Atrasos
- ✓ Aporte al IESS
- ✓ Prestamos
- ✓ Impuesto a la Renta
- ✓ Otros Descuentos
- ✓ Anticipos
- ✓ Primera Quincena
- ✓ Viáticos
- ✓ Total Ingresos y Total Egreso
- ✓ Total a Recibir
- ✓ Fondos de Reserva
- ✓ Recibí Conforme y Firma

		<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SU MAK SAMY"</b>	
		<b>ROL DE PAGOS</b>	
<b>Oficina:</b>		<b>Departamento:</b>	
<b>Mes:</b>		<b>Cédula:</b>	
<b>Empleados:</b>			
	<b>INGRESOS</b>	<b>EGRESOS</b>	
SUELDO		-	
HORAS EXTRAS 100%		-	

**Análisis:** En este documento se consideran dos secciones, una para registrar los ingresos como sueldos, horas extras, comisiones, bonos, etc. y otra para registrar los descuentos como aportes para el seguro social, cuotas por préstamos concedidos, anticipos, y entre otros. La cooperativa al mantener un sistema contable este se ajusta a las necesidades del mismo, siendo confiable y de fácil comprensión.

### **Estados Financieros**


Según las Normas Internacionales de Contabilidad, los Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad y se presentan en forma racional y coherente muestra la posición financiera de la cooperativa o negocio a una fecha determinada, puede ser cada mes o fin de año. El balance general comprende una relación de los activos, los pasivos y el patrimonio de un negocio.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK SAMY LTDA.</b>
<b>COAC</b>	<b>BALANCE GENERAL</b>
<b>OFICINA:</b> MATRIZ	<b>PÁGINA:</b>
<b>PERIODO:</b> DICIEMBRE 2011.	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>

<b>1.</b>	<b>ACTIVOS</b>	<b>2.167.486,92</b>
1.1.	FONDOS DISPONIBLES	
1.3.	INVERSIONES	
1.4.	CARTERA DE CRÉDITO	
<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>1.972.094,40</b>
2.1.	DEPOSITOS A LA VISTA	
2.1.03.	DEPOSITO A PLAZO	
2.5.	CUENTAS POR PAGAR	
2.6.	CUENTAS POR PAGAR	
2.9.	OTROS PASIVOS	
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>195.392,52</b>
3.1.	CAPITAL SOCIAL	
3.4.	OTROS APORTES PATRIMONIALES	
3.6.	RESULTADOS	
3.6.04.	(PERDIDA DEL EJERCICIO)	
	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>2.167.486,92</b>
<p>.....</p> <p><b>JOSÉ EMILIO IZA</b> <b>PRESIDENTE. C.A</b></p> <p>.....</p> <p><b>DR. KLEVER HUAPISACA</b> <b>GERENTE GENERAL</b></p>		<p>.....</p> <p><b>OSCAR FABIAN CAIZALUISA</b> <b>PRESIDENTE. C.V</b></p> <p>.....</p> <p><b>MYRIAM JINDE</b> <b>CONTADOR GENERAL</b></p>

**Análisis:** El sistema que tiene la cooperativa se llama (**maga sac sistema administrativo cooperativo versión 6**) con la finalidad de lograr la correcta interpretación de cada uno de los componentes del balance, estado de pérdidas y ganancias, situación financiera y movimiento patrimonial, es una de las grandes ventajas que posee la cooperativa al contar con un software que se ajusta a las necesidades de la misma.


**Estado de Resultados.-** Es un documento contable que muestra detallada y ordenadamente la utilidad o pérdida del ejercicio. El balance general únicamente muestra la utilidad, más no la forma como se ha obtenido, razón por la cual el estado de resultados se considera como un estado complementario del balance general.

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK SAMY LTDA.</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
COAC	
OFICINA: MATRIZ	PÁGINA:
PERIODO: DICIEMBRE 2011.	FECHA DE EMISIÓN:
<b>4. INGRESO</b> 4.1.2. POR SERVICIO COOPERATIVOS 4.1.2.01. CUOTAS DE ADMINISTRACION	

4.1.2.02.	CUOTAS EXTRAORDINARIAS	
<b>5.</b>	<b>GASTOS</b>	
5.1.2.	INTERES CAUSADOS	
5.1.2.	GASTOS GENERALES	
5.1.2.01.	SERVICIOS	
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	
	<b>TOTAL EGRESOS</b>	
	<b>TOTAL NETO</b>	
.....		.....
	JOSÉ EMILIO IZA	OSCAR FABIAN CAIZALUISA
	PRESIDENTE. C.A	PRESIDENTE. C.V
.....		.....
	DR. KLEVER HUAPISACA	MYRIAM JINDE
	GERENTE GENERAL	CONTADOR GENERAL

**Análisis:** El sistema utilizado permite obtener los balances de resultados de una manera fácil y rápida para la presentación ante las entidades del control y los directivos de la cooperativa.

**Estado de Variación del Patrimonio.-** El estado de cambios en el patrimonio tiene como finalidad mostrar las variaciones que sufran los diferentes elementos que componen el patrimonio, en un periodo determinado.

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY</b> <b>E ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</b> <b>EXPRESADO EN DOLARES AMERICANOS</b>						
	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	APORTES PATRIMONIALES	RESULTADOS ACUMULADOS	RESULTADOS EJERCICIO	TOTAL
SALDO INICIAL						
AUMENTOS						



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUMAK SAMY

April 26 del 2012 17:43

GUAPISACA ESPIN KLEVER AMABLE

DETALLE DE COMPROBANTE DE PAGO

(CANCELADO: (2012-03-16))

(BANCO DE GUAYAQUIL S.A.)

No. Comprobante: 0000000038131650

Concepto:	PAGO DE PLANILLAS - NORMALES,	Emitido en:	2012-03-15
No. RUC / REGISTRO:	1891725910001 - 0001	Fecha de Vigencia de Pago:	2012-03-31
Nombre / Razón Social / Organización:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA. - SUMAK SAMY		
Periodo de Pago:	2012 - 01		
Forma de pago:	Fondos propios		
Observación:			

AFILIADOS									
PERIODO	RT	CEDULA	NOMBRE	SUELDO	DIAS	OBS.	VALOR	TIEMPO PARCIAL	
2012 - 1	06	1802935195	GUAPISACA ESPIN KLEVER AMABLE	1000.00	30	NNA	215.00	0.00	
2012 - 1	06	1804154779	IZA QUINATO LUIS FABIAN	330.00	30	NNA	70.96	0.00	
2012 - 1	06	1804145397	JINDE PILATAXI MYRIAM SUSANA	620.00	30	NNA	133.30	0.00	
2012 - 1	06	1803822798	LLERENA CARVAJAL EDWIN MARCELO	400.00	30	NNA	86.00	0.00	
2012 - 1	06	1804248530	TISALEMA IZA WILMA ALEXANDRA	302.43	30	NNA	65.02	0.00	
2012 - 1	06	1804142691	TISALEMA SISA ANGEL RODRIGO	350.00	30	NNA	75.26	0.00	
				3003.43			645.54	0.00	

**Análisis:** Como lo hemos mencionado anteriormente la información que arroja el sistema es confiable, ya que también cuenta con las firmas de responsabilidad.

Valor	645.54
Seguro Salud Tiempo Parcial (+)	0.00
Honorarios Abogado (+)	0.00
Gastos Administrativos (+)	0.00
Notas de Crédito (-)	0.00

**Planillas de Aportación al IESS.-** Con una mínima suscripción anual generamos las planillas del IESS la misma que es enviado directamente vía fax o correo electrónica para su pago o por ventanilla con 24 horas de anticipación o para ser debitadas de una cuenta de la empresa, con 48 horas de anticipación, estas se generan entre los primeros 5 días de cada mes y son a mes vencido.

Usted puede pagar sus obligaciones patronales en línea en cualquier agencia de los bancos: Bolivariano, Guayaquil, Austro o Servipagos. Para el pago en Servipagos, debe generar los comprobantes veinticuatro horas antes. Para efectuar el pago el día 15, este debe estar generado el día 10.

Cuando realiza los pagos en bancos, el estado inicial del comprobante es DEPOSITADO y luego de la conciliación se registrará como CANCELADO.

La cancelación de planillas de obligaciones patronales a través de débito bancario no requiere generación previa del comprobante. En cuanto a fondos de reserva, aportes en mora, retroactivos y diferencias, dividendos de préstamos y glosas, obligatoriamente debe generarlos para brindarle el servicio.

Bajo ningún concepto puede transferir directamente a ninguna cuenta del IESS valores para el pago de obligaciones patronales.

El empleador debe remitir al IESS los aportes y descuentos que el instituto ordene, dentro de los 15 días posteriores al mes trabajado, esto es, los aportes personales y los de sus trabajadores.

**Análisis:** De acuerdo a los documentos de planillas de aportación al IESS, la persona que está a cargo no está cumpliendo con la fecha establecida, y por ende tiene recargos de mora.

**Flujo de Caja:** Este estado financiero registra los ingresos y egresos generados en un periodo determinado, es decir que el flujo neto de caja es el saldo entre los ingresos y egresos de un periodo determinado.



**FLUJO DE CAJA PROYECTADO - AÑO 2011**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**"SUMAK SAMY"**

<b>Instrucciones:</b>				
Si la cooperativa planea recibir, o ha recibido un crédito externo que aún se encuentre vigente, ingrese los siguientes datos:	Monto:	Plazo:	Periodicidad:	Tasa interés:
Entidad concedente del préstamo:				
Fecha de concesión del préstamo:	día	mes	año	
	Monto:	Plazo:	Periodicidad:	Tasa interés:
Entidad concedente del préstamo:				
Fecha de concesión del préstamo:	día	mes	año	
	Monto:	Plazo:	Periodicidad:	Tasa interés:
Entidad concedente del préstamo:				
Fecha de concesión del préstamo:	día	mes	año	
Si se planea vender algún activo fijo de la cooperativa, ingrese los siguientes datos	Valor contabilizado:	Valor esperado de venta:		
Activo fijo que se planea vender:				
Si se planea vender algún activo fijo de la cooperativa, ingrese los siguientes datos	Valor contabilizado:	Valor esperado de venta:		
Activo fijo que se planea vender:				
Toda la información ingresada, podrá ser verificada o comprobada por el Fideicomiso.				
Los datos deben ser ingresados en función de las perspectivas de crecimiento de la cooperativa				
Se incluye comentarios explicativos en todas aquellas celdas que presentan un triángulo rojo en la esquina superior derecha.				
En caso de que hayan rubros que no apliquen, ingrese el valor de 0.				
Este archivo debe enviarse en diskette, e impreso con las respectivas firmas de responsabilidad.				
El archivo ya tiene configurada el área de impresión.				

[illegible]

**Análisis:** El flujo de caja que maneja la cooperativa está diseñado de acuerdo a los requerimientos de una institución financiera. El propósito básico de este es proporcionar información sobre las entradas de efectivo y pagos de efectivo de institución durante el período contable, los cuales son emitidos con normalidad.

**Plan Operativo Anual (POA).**- Un plan operativo es un documento en el cual los responsables de una organización ya sea una empresa, una institución o una oficina establecen los objetivos que desean cumplir y estipulan los pasos a seguir.

En este sentido, este tipo de plan está vinculado con el plan de acción, que prioriza las iniciativas más importantes para alcanzar distintos objetivos y metas.

Por lo general, un plan operativo tiene una duración de un año. Por eso, suele ser mencionado como plan operativo anual. El POA pone por escrito las estrategias que han ideado los directivos para cumplir con los objetivos y que suponen las directrices a seguir por los empleados y subordinados en el trabajo cotidiano.

## Plan Operativo Anual

Tabla N° 1: Plan Operativo Anual

DIAGNÓSTICO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACIÓN
Necesaria actualización de socios y directivos en cooperativismo, temas empresariales	Capacitar a los socios y directivos en cooperativismo temas empresariales	1. Organización de seminarios- talleres. 2. Elaboración de documentos de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humano</li> <li>• Documento de apoyo</li> <li>• Tecnológicos</li> <li>• Suministros</li> <li>• financieros</li> </ul>	Asesor financiero. Facilitadores seleccionados. Gerencia General	Enero a Diciembre	Aplicar fecha de evaluación.
Se requiere optimizar procedimientos de atención al cliente.	Dinamizar procesos que generan eficacia en los servicios y la atención al cliente	1. Planificación y ejecución de seminarios talleres sobre temas de actualidad para los empleados. 2. Reuniones periódicas asesoramiento de gerencia general y para los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto aprobado</li> <li>• Personal especializado en la materia.</li> <li>• Material de apoyo</li> </ul>	Gerencia General	Enero a Diciembre	Mejor rendimiento de los trabajadores en la cooperativa
Necesaria integración de los socios	Fomentar buenas relaciones entre los socios	1. Organización de programas socio culturales. 2. Día de la madre 3. Aniversario de la institución. 4. Agasajo navideño a los socios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos</li> <li>• Presupuesto Consejo de Administración</li> <li>• Gerencia General</li> </ul>	Comisión de Administración. Comisión de Asuntos Sociales. Gerencia General	Mayo a Diciembre	Actitud positiva de los socios.
Se requiere mayor publicidad	Difundir publicidad a toda la ciudadanía.	Propagandas y publicidades, organismos de capacitación.	Humanos, Gerente General Estación de televisión, locutores, periodistas y reporteros	Consejo de Administración Gerencia General	Enero a Diciembre	Solución de necesidades
Necesaria captación de socios	Captar al mes 300 socios en la matriz y agencias	Bajo interés Créditos emergentes sin complicaciones en 24 horas Pagos de mejores intereses en ahorros a plazo fijo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Crédito</li> <li>• Asesor financiero</li> </ul>	General	Diciembre	Necesidades
Necesaria capitalización	Recapitalización de los socios accionistas, todo los excedentes pasara a capital social	Se pagará a los socios fundadores intereses en sus certificados, y otros incentivos	Aprobado por el Consejo de Administración	Asamblea General Gerente General	Enero y Diciembre	Actitud positiva del Consejo
Servicios	Servicios financieros y otros	Odontología, ginecología, farmacias, adquisición de bienes, capacitación	Aprobado por el Consejo de Administración	Concejo de Administración	Enero y Diciembre	Actitud positiva del Consejo
Apertura de agencias	Mayor cobertura e incluso a los socios	Adecuación del local	Aprobado por el Consejo de Administración	Concejo de Administración	Junio y Julio	Actitud positiva del Consejo

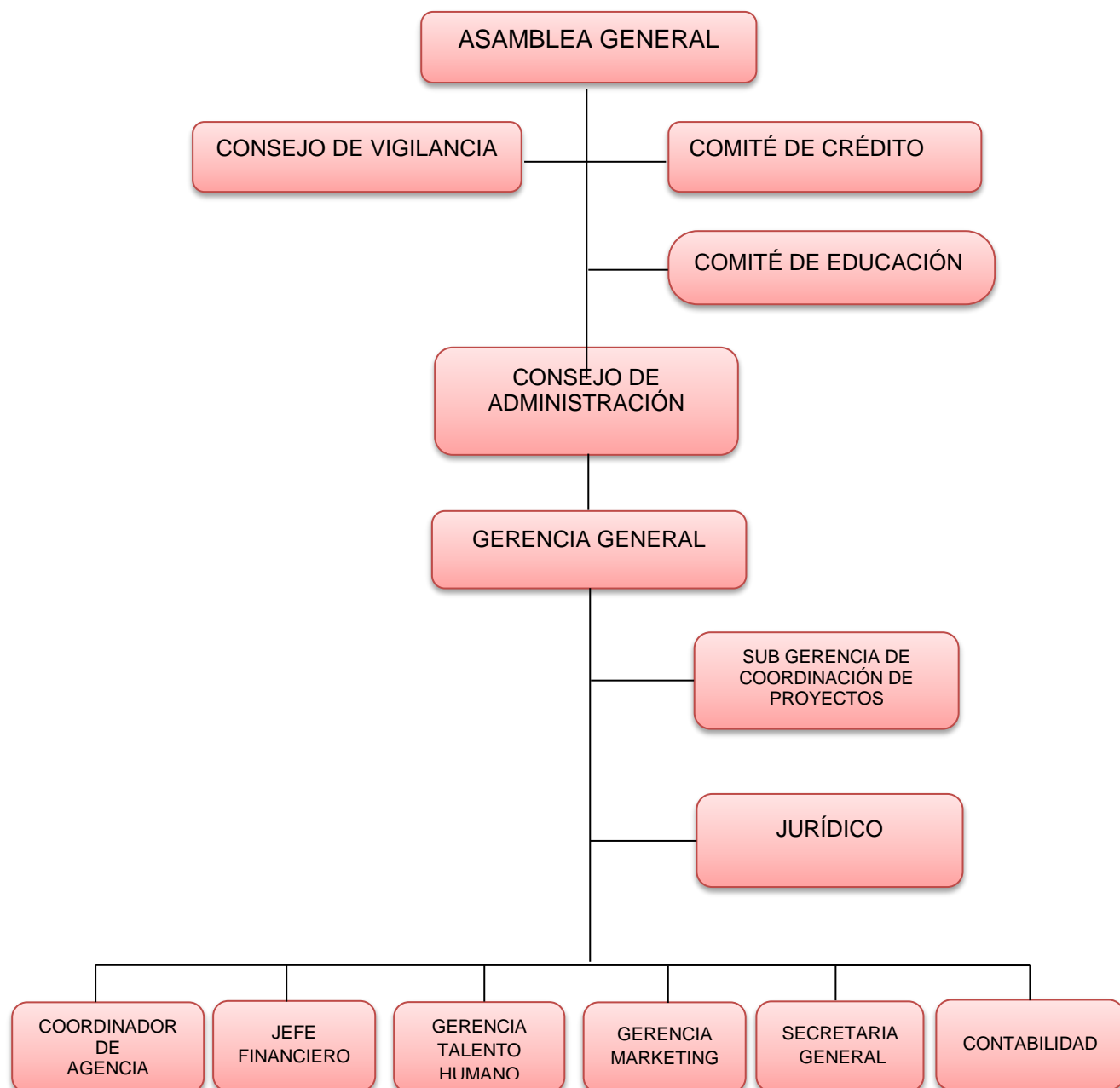


**Análisis:** El plan operativo anual de la cooperativa no ha sido utilizado como una herramienta de planificación y las acciones que se propusieron a realizar, esto no ha permitido cumplir con los objetivos y metas trazadas por parte de sus Directivos.

Se debe analizar y evaluar dando seguimiento de las acciones para juzgar su eficacia; en este caso los objetivos no sean cumplido, los directivos tiene la posibilidad de proponer nuevas medidas para el cumplimiento de los mismos, y la justificación ante las entidades de control.

### **3.10. Organigrama Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda.**

Un organigrama, refleja de forma gráfica cuáles son los diferentes departamentos dentro de la cooperativa y quienes los conforman, las jerarquías asignadas a los miembros al igual que las relaciones que hay entre ellos.



**Análisis:** El organigrama de la cooperativa de acuerdo a nuestro análisis no está estructurado de acuerdo al funcionamiento de la entidad y por ende altera de alguna manera el orden jerárquico, además están incluidos algunos departamentos que no están en funcionamiento.

### 3.11. ANÁLISIS DE FODA

El análisis FODA es una herramienta técnica que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados por la institución.

La técnica del diagnóstico FODA permite también conocer el entorno o elementos que están alrededor de la organización, estructura o persona y que la condicionan, esta herramienta es muy útil para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, que es considerada una de las técnicas de la planificación estratégica

### **3.11.1. Análisis Interno**

Permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio minucioso que permita conocer la disponibilidad de recurso de capital, personal, cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta la organización para así desarrollar la ventaja competitiva y obtener el rendimiento adecuado.

#### **Fortalezas**

Son los elementos internos positivos que posee la organización, estos constituyen los recursos para la consecución de sus objetivos. Ejemplos de fortalezas son: Objetivos claros y realizables, constitución adecuada, capacitación obtenida, motivación, seguridad, conocimientos, aceptación, decisión, voluntad, etc.

Sus fortalezas son:

1. Amplia gama de servicios, para sus asociados y público en general.
2. Facilidad para adquirir préstamos,
3. Facilidades de pago.
4. Observancia y cumplimiento de las normativas vigentes, marco legal
5. Matriz y ventanillas de apoyo en lugares estratégicos.
6. Experiencia de trabajo en el personal
7. 5 Años en la prestación de servicios



## **Debilidades**

Son los factores internos negativos que posee la cooperativa constituyéndose en barreras u obstáculos para la obtención de las metas u objetivos propuestos.

Las debilidades de la cooperativa son:

1. Deficiente estructura organizacional
2. Falta de canales de comunicación
3. Inexistencia de manuales de control y/o políticas internas
4. Capacitación deficiente al personal.
5. No dispone de un local propio
6. Falta de vigilancia y seguridad, en cada una de las áreas de trabajo.
7. Falta de control interno
8. Liquidez limitada
9. Gastos operativos elevados

### **3.11.3. Análisis Externo**

El análisis externo, se refiere principalmente a aquellas variables sobre las cuales no posee influencia alguna o se puede ejercer algún tipo de presión o cambio; pero cabe destacar que al analizar estas variables es de suma importancia para hacerle frente a las diversas situaciones que se presenten y lograr adaptarlos al entorno al que se enfrentará.

## **Oportunidades**

Son los elementos del ambiente externo positivo, que la entidad puede aprovechar para el logro efectivo de sus metas y objetivos. Pueden ser de tipo social, económico, político, tecnológico, etc.

Sus oportunidades son:

1. Nuevo marco legal de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero.
2. Convenios y alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas.
3. Crecimiento económico del país
4. Estabilidad política del país
5. Desarrollo de microempresas
6. Auditorías financieras por parte del estado
7. Crecimiento poblacional
8. Acceso de la cooperativa a créditos con tasas más bajas en otras instituciones
9. Acceso a Normas de Estándares de Calidad
10. Remesas de emigrantes

### **Amenazas**

Las amenazas son situaciones negativas, externas de la cooperativa, que pueden atentar contra ésta, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

1. Alta competencia con cooperativas financieras
2. Factor social, el desempleo y subempleo
3. Continuo cambio en las leyes tributarias
4. Falta de seguridad policial en el casco urbano
5. Sectores que atiende la cooperativa, tienen un riesgo relativo mayor (desastres naturales).

### **3.12. Matriz FODA**

Las estrategias son conjuntos de relaciones entre el medio ambiente interno y externo de la cooperativa que permite planear un conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento a través del cual se prevé alcanzar los objetivos y metas empresariales.

Tabla N° 2: Matriz FODA

<div>FACTORES EXTERNOS</div> <div>FACTORES INTERNOS</div>	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convenios y alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas.</li> <li>2. Desarrollo de microempresas</li> <li>3. Auditorías financieras por parte del estado</li> <li>4. Crecimiento poblacional</li> <li>5. Acceso de la cooperativa a créditos con tasas más bajas en otras instituciones</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alta competencia con instituciones financieras</li> <li>2. Continuo cambio en las leyes tributarias, demás normativas</li> <li>3. Falta de seguridad policial en el casco urbano</li> <li>4. Sectores que atiende la cooperativa, tienen un riesgo relativo mayor (desastres naturales).</li> </ol>
<b>FORTALEZAS</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Amplia gama de servicios, para sus asociados y público en general.</li> <li>2. Facilidad para adquirir préstamos</li> <li>3. Observancia y cumplimiento de las normativas vigentes, marco legal</li> <li>4. Matriz y ventanillas de apoyo en lugares estratégicos.</li> </ol>	<b>F. O ESTRATEGIAS "MAXI-MAXI"</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1-1). Mantener los convenios actuales con las instituciones aliadas, buscando siempre la innovación de los mismos</li> <li>(2-2). Brindar confianza a microempresarios con atención personalizada.</li> <li>(3 -3). Apoyarse en las Auditorías financieras que realiza el estado con la finalidad de detectar falencias en el desempeño de sus actividades</li> <li>(4 -4). La provincia ha crecido tanto en población como en economía por lo que se debería buscar más socios a través de la difusión en los medios locales de comunicación; los servicios y beneficios que presta la cooperativa en cada una de sus ventanillas de apoyo para el alcance y facilidad a sus socios.</li> </ol>	<b>F.A ESTRATEGIA "MAXI-MINI"</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1-1). Formular estrategias de crecimiento institucional, para estar a la altura de la competencia.</li> <li>(3-2). Capacitación permanente en lo que corresponde a la observancia y cumplimiento de su marco legal, para evitar errores e infracciones en su desempeño.</li> <li>(4-3). Solicitar a la Policía Nacional un mayor control del entorno para salvaguardar los intereses de los socios.</li> </ol>
<b>DEBILIDADES</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deficiente estructura organizacional</li> <li>2. Inexistencia de manuales de control y/o políticas internas</li> <li>3. Capacitación deficiente al personal.</li> <li>4. Falta de vigilancia y seguridad, en cada una de las áreas de trabajo.</li> <li>5. Liquides limitada</li> </ol>	<b>D. O ESTRATEGIAS "MINI-MAXI"</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(2-3) Una de las observancias de auditoría es la inexistencia de manuales, por lo que se debería incluir en el presupuesto anual la elaboración de dichos manuales, que permita regir cada una de las actividades y responsabilidades por parte del personal</li> <li>(3-1) Aprovechar las alianzas institucionales para cruzar información de asesoría y/o a su vez solicitar la ejecución de talleres que contribuyan al mejor desempeño de las funciones cooperativistas.</li> <li>(5 -5) Implantar estrategias de mercado que contribuyan a mantener un estado de liquides, apoyándose en otras instituciones financieras accediendo a créditos con un bajo interés.</li> </ol>	<b>D. A ESTRATEGIA "MINI-MINI"</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1-1) Realizar una reestructuración organizacional, con niveles jerárquicos que direccionen cada una de las áreas de la entidad evitando la duplicidad de funciones, y enmarcando lineamientos de responsabilidad, de manera que esta sea competitiva con otras entidades del mismo gremio.</li> <li>(3-2) Realizar programas de capacitación tributaria, y demás normativas, que ayuden a regular las actividades de la misma</li> <li>(4 -3) Al no contar con seguridad interna es más vulnerable a la delincuencia que rodea el centro urbano, por lo que se debe considerar incluir en el presupuesto anual la inversión en equipos de alarmas así como la contratación de vigilancia privada.</li> <li>(5-4) Uno de los potenciales clientes de la cooperativa es el sector agrario, por lo que son más vulnerables a que sometan a un incumplimiento de sus haberes, por lo que se sugiere solicitar a los organismos pertinentes extiendan capacitaciones de protección.</li> </ol>





# CAPÍTULO IV



#### **4. Auditoría de Gestión al Talento Humano de la Cooperativa “SUMAK SAMY” Ltda.**



#### **4.1. Información General**

##### **Naturaleza**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. según Acuerdo Ministerial N° 008-DPTC-2008 del 24 de marzo del 2008.

##### **Alcance de la Auditoría**

La auditoría de gestión al talento humano se aplicará a las actividades realizadas del 1 de enero al 31 de diciembre del 2011; de las áreas, administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. de la Ciudad de Ambato Provincia Tungurahua.

##### **Antecedentes**

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. no se ha realizado una auditoría de gestión al talento humano desde su creación institucional, solo ha sido evaluada desde la parte financiera siendo esta la primera ocasión a realizar.

##### **Misión**

Elevar y garantizar actividades administrativas, determinando su procedimiento dentro de la institución fortaleciendo así el nivel profesional, intelectual y personal para satisfacer las necesidades del cliente externo e interno con un servicio de la más alta calidad, evaluando el cumplimiento a través de investigaciones, mediante encuestas, entrevistas, observaciones directas con el fin de establecer conclusiones y recomendaciones basando en el Código de Ética del auditor y las Normas Generalmente Aceptadas.

##### **Visión**

Determinar las recomendaciones con sujeción a normas claras y procedimientos de auditoría comprometiéndolos el desempeño de las áreas, administrativa y



financiera los mismos que se proyectarán al mejoramiento continuo de los procesos integrales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. con miras al cumplimiento de los objetivos de la institución.

## **OBJETIVO DEL EXAMEN**

### **Objetivo General**

Aplicar una auditoría de gestión al talento humano de las áreas, administrativa y financiera de la cooperativa “SUMAK SAMY” Ltda. de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua para el mejoramiento del desempeño periodo 2011.

### **Objetivos Específicos**

1. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias en las áreas, administrativa y financiera.
2. Establecer el grado de cumplimiento de objetivos y metas establecidas por la cooperativa.
3. Determinar y analizar los principales procesos correspondientes a la administración del talento humano.
4. Aplicar indicadores de gestión al talento humano para determinar el grado de cumplimiento de economía, eficacia, eficiencia y ética.
5. Emitir conclusiones y recomendaciones como resultado del desarrollo de la auditoría de gestión al talento humano.

### **Estrategias de la Auditoría de Gestión al Talento Humano**

- ✓ Recopilar toda la información de manera oportuna sustentando con la documentación de respaldo.
- ✓ Emitir las recomendaciones de cada uno de los hallazgos presentados dentro de la presente investigación, aplicando procedimientos y pruebas de auditoría.





## **Justificación**

El presente trabajo de investigación se justificará en medida que la auditoría de gestión al talento humano de las áreas, administrativa y financiera de la Cooperativa “SUMAK SAMY” Ltda. permitirá lograr un mejoramiento continuo en la organización, de manera que la gerencia tenga lineamientos oportunos y acertados, que posibilitará tomar acciones de mejora, promoviendo la eficiencia y eficacia de las operaciones, de la competitividad en el mercado financiero.

La importancia y utilidad de la presente investigación sustenta en que servirá como instrumento de desarrollo y crecimiento institucional, para quienes administran y conforman la cooperativa, ya que se enfocan a la prestación de servicios financieros que contribuya al fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria para mejorar las condiciones socio- económicas de los asociados convirtiendo en un referente del cooperativismo a nivel regional y nacional.

## **Resultados**

- ✓ Evaluar y verificar la gestión administrativa y financiera aplicada al talento humano de acuerdo a la ley y normas vigentes.
- ✓ Comprobar y verificar la información proporcionada en cada una de las áreas analizadas.
- ✓ Emitir las correspondientes conclusiones y recomendaciones de cada uno de los hallazgos encontrados.

## **Actividades a Realizar**

Para la evaluación de gestión al talento humano de las áreas, administrativa y financiera se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- Visita de observación
- Inspección física
- Revisión de la documentación de sustento de las actividades que realiza la cooperativa.
- Emisión del informe final.



### **Equipo de Auditoría**

Para el desarrollo del examen se contará con un equipo conformado por los siguientes profesionales:

Egresado de la Escuela de Contabilidad y Auditoría	Carlos Patricio Azas Cambo
Egresado de la Escuela de Contabilidad y Auditoría	Segundo Felipe Masabanda
Tocalema	

### **Recursos a Utilizar**

Los recursos a utilizar son:

**Financiero:** Papelería y suministros de oficinas, fotocopias, manuales, etc.

**Materiales:** 2 computadores, 2 escritorios, 2 sillas



## Costo de la Auditoría

Tabla N° 3: Costo de Auditoría

CANTIDAD		RECURSOS MATERIALES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
350	Unid.	Fotocopias aplicación de encuestas e información varia	\$ 0,04	\$ 14,00
2	Unid.	Derechos de tesis	\$ 165,00	\$ 330,00
4	Unid.	Recarga de tinta para impresión	\$ 5,00	\$ 20,00
8	Unid.	Anillados para revisión de tesis	\$ 1,00	\$ 8,00
4	Unid.	Empastados presentación final	\$ 8,00	\$ 32,00
5	Unid.	Resmas de papel	\$ 3,50	\$ 17,50
	Varios	Útiles de oficina	\$ 79,00	\$ 79,00
SUB TOTAL				\$ 500,50
CANTIDAD		RECURSOS TÉCNICOS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
80	Horas	Alquiler de internet	\$ 0,80	\$ 64,00
1	Unid.	Flash memory	\$ 15,00	\$ 15,00
1	Unid.	Cámara fotográfica	\$ 180,00	\$ 180,00
6	Unid.	CD	\$ 0.40	\$ 2,40
SUB TOTAL				\$ 261,40
CANTIDAD		OTROS RECURSOS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
60		Movilizaciones	\$ 1,00	\$ 60,00
SUB TOTAL				\$ 60,00
TOTAL				\$ 821,00
	10%	Imprevistos	\$ 82,10	\$ 82,10
TOTAL				\$ 903,10

## Ejecución

La responsabilidad de la ejecución de la auditoría de gestión al talento humano estará a cargo de los Sres. Carlos Azas y Felipe Masabanda responsables del manejo adecuado de esta investigación

## Periodo de Evaluación

El periodo de ejecución está comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2011.



## **4.2. ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.  
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**

Tabla N°4: Índice de Papeles de Trabajo

<b>ÍNDICE</b>	<b>DETALLE</b>
<b>IT 1</b>	Índice de Papeles de Trabajo
<b>MA 1</b>	Marcas de Auditoría
<b>SF 1</b>	Simbología Para el Flujograma de Auditoría
<b>CC 1</b>	Carta Compromiso – Presidente de la Cooperativa.
<b>CI 1</b>	Cuestionario de Control Interno – Presidente de la Cooperativa
<b>EI 1</b>	Evaluación de Control Interno – Presidente del Consejo Administrativo
<b>EI 2</b>	Evaluación de Control Interno – Consejo de Administración
<b>EI 3</b>	Evaluación de Control Interno – Consejo de Vigilancia
<b>EI 4</b>	Evaluación de Control Interno – Gerente General
<b>EI 5</b>	Evaluación de Control Interno – Coordinadores de Agencias
<b>EI 6</b>	Evaluación de Control Interno – Secretaria General
<b>EI 7</b>	Evaluación de Control Interno – Departamento de Sistemas
<b>EI 8</b>	Evaluación de Control Interno – Departamento de Información
<b>EI 9</b>	Evaluación de Control Interno – Departamento de Contabilidad
<b>EI 10</b>	Evaluación de Control Interno – Departamento de Crédito
<b>EI 11</b>	Evaluación de Control Interno – Departamento de Caja
<b>EI 12</b>	Evaluación de Control Interno – Socios.
<b>PA 1</b>	Programa de Auditoría – Consejo de Administración
<b>PA 2</b>	Programa de Auditoría – Gerencia General
<b>PA 3</b>	Programa de Auditoría – Departamento de Contabilidad
<b>PA 4</b>	Programa de Auditoría – Departamento de Crédito
<b>PA 5</b>	Programa de Auditoría – Departamento de Talento Humano
<b>ECI 1</b>	Entrevista de Control Interno – Presidente de la Cooperativa
<b>ECI 2</b>	Entrevista de Control Interno – Gerente General

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.  
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**

<b>ÍNDICE</b>	<b>DETALLE</b>
<b>E C I 3</b>	Entrevista de Control Interno – Contador General
<b>E C I 4</b>	Entrevista de Control Interno – Jefe de Crédito
<b>F G 1</b>	Flujograma – Proceso de Capacitación
<b>F G 2</b>	Flujograma – Proceso Administrativo
<b>F G 3</b>	Flujograma – Selección del Personal – Concurso Externo e Interno
<b>F G 4</b>	Flujograma – Evaluación de Desempeño a los Funcionarios
<b>I G 1</b>	Indicador de Gestión – Tasa de Cumplimiento de Plan Anual de Trabajo
<b>I G 2</b>	Indicador de Gestión – Cumplimiento de Capacitación al Personal
<b>I G 3</b>	Indicador de Gestión – Eficiencia en la Presentación de los Balances
<b>I G 4</b>	Indicador de Gestión – Cumplimiento en Autorización de Créditos
<b>P T 1</b>	Papeles de Trabajo – Análisis de Funciones al Presidente.
<b>P T 2</b>	Papeles de Trabajo – Análisis de Funciones al Gerente General
<b>P T 3</b>	Papeles de Trabajo – Análisis de Funciones al Contador General
<b>P T 4</b>	Papeles de Trabajo – Análisis de Funciones al Jefe de Crédito
<b>P T 5</b>	Papeles de Trabajo – Libro de Actas
<b>P T 6</b>	Papeles de Trabajo – Reporte si Cumple con el Perfil Profesional
<b>P T 7</b>	Papeles de Trabajo – Análisis del Instructivo de Productos y Servicios
<b>P T 8</b>	Papeles de Trabajo – Reportes de Aprobación de Créditos
<b>P T 9</b>	Papeles de Trabajo–Reporte de Inspecciones Para Acceder a Créditos
<b>H A 1</b>	Hoja de Hallazgo – Planificación Estratégica no es Socializada
<b>H A 2</b>	Hoja de Hallazgo – Inadecuada Estructura Orgánica
<b>H A 3</b>	Hoja de Hallazgo–Inexistencia, Manuales, Funciones y Procedimientos
<b>H A 4</b>	Hoja de Hallazgo – Personal no Cuenta con Perfiles Profesionales
<b>H A 5</b>	Hoja de Hallazgo – Inexistencia de un Plan de Capacitación
<b>I F A</b>	Informe Final de la Auditoría



### **4.3.MARCAS DE AUDITORÍA**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.  
MARCAS DE AUDITORÍA**

Tabla N° 5: Marcas de Auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
@	Notas Aclaratorias
$\Sigma$	Sumatoria
✓	Revisado o Verificado
*	Hallazgo
Ø	Incumplimiento de la Ley y los Reglamentos
E	No Reúne Requisitos
D	No Existe Documentación
¢	Analizado
Ⓢ	Indagado
Ω	Comprobado
©	Comentario
ø	Rastreado
≤	Comparado
√√	Observado
Y	Sustentado con Evidencia





#### **4.4. CARTA COMPROMISO**

**Señor**

**16 de enero del 2012.**

**Emilio Iza**

**PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO SUMAK SAMY LTDA.**

**Presente**

**De nuestras consideraciones:**

Por medio de esta carta confirmamos la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda. por el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2011.

Se evaluarán todas las áreas de la institución. El objetivo de la auditoría es establecer una serie de recomendaciones a ser aplicadas sobre el manejo, cumplimiento de los, reglamentos y estatutos, así como también la evaluación al personal que labora en la cooperativa. La auditoría se realizará observando las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas exigen que se obtenga una seguridad razonable, no absoluta, sobre sí la institución está libre de errores e irregularidades administrativas. La auditoría permite adquirir un conocimiento suficiente del control interno para planificarla y para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría que serán realizados. Sin embargo, comunicaremos cualquier condición reportable que determinemos en la realización de la auditoría, y se informará tal como lo determina las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

El tiempo se ajustará según el avance del examen y se basará en la cantidad de información a ser evaluada en los diversos niveles de responsabilidad de la estructura administrativa.

**Atentamente,**

**E.I**

**Sr. Emilio Iza**

**C.A**

**Sr. Carlos Azas**

**F.M**

**Sr. Felipe Masabanda**



## **4.5.SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA LOS FLUJOGRAMAS DE AUDITORÍA**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.  
SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA EL FLUJOGRAMA DE LA AUDITORÍA**

Tabla N° 6: Simbología Utilizada para Flujoograma de la Auditoría

CONCEPTO	FIGURA
Indica el inicio o el fin de un flujoograma	
La línea del flujo o comunicación representa la conexión o el movimiento del flujo a través de operaciones o de documentos.	
Cualquier acción prevista en el procedimiento, representa el paso en la ejecución de un procedimiento	
Se utiliza para identificar cualquier tipo de documentos	
Se utiliza para toma de decisiones importantes para la continuación o el fin de un proceso	
Relaciona dos partes del flujoograma	
Representa información que después de un proceso será guardado o archivado	
Representa documentos en el cual existen anotaciones de entrada y salida de operación	
Entrada y salida de datos al diagrama.	



## **4.6. CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**



**C.I 1 1/4**

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda.

**Componente:** Presidente del Consejo de Administración

**Fecha:** 01/01/2011

**Corte:** 31/12/2011

Tabla Nº 7: Cuestionario para Evaluación del Control Interno

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Dirige siempre las reuniones de Asamblea General y Consejo de Administración?	x			
2	¿Se dio paso a modificaciones del Estatuto y el Reglamento en este año?		x		
3	¿Conoce y hace conocer los objetivos de la cooperativa a socios y empleados?	x			
4	¿Cómo administrador de la cooperativa ha vigilado que se cumpla con los objetivos que se propone la misma?	x			
5	¿A los socios de la cooperativa se les imparte los principios del cooperativismo?	x			
6	¿Vigila el cumplimiento de la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y Estatuto Interno?		x		No vigila por desconocimiento de la ley.
7	¿Las reuniones del Consejo de Administración se realizan como lo determina la Ley de Cooperativas y su Reglamento?		x		
8	¿Se cita a sesiones conjuntas para resolver o absolver iniquidades dentro de la cooperativa?	x			

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 02/07/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 04/07/2012</i>



**C.I 1 2/4**

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda.

**Componente:** Presidente del Consejo de Administración

**Fecha:** 01/01/2011

**Corte:** 31/12/2011

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
9	¿Las decisiones se las realiza en concordancia con el Consejo de Vigilancia?	x			
10	¿Las decisiones se toman en coordinación con Gerencia en aspectos administrativos y financieros?	x			
11	¿Las decisiones tomadas en el Consejo son aprobadas por mayoría?	x			
12	¿Las resoluciones dadas, son respetas y aplicadas para el bienestar de la cooperativa?	x			No son respetadas todas las resoluciones
13	¿Los Contratos son autorizados previa revisión de montos fijados en el Estatuto?		x		
14	¿Nombra y remueve de los cargos con causa justa al Gerente así como al resto de empleados?		x		
15	¿El plan de trabajo y el presupuesto para el año 2011 se lo puso a consideración de la Asamblea a su debido tiempo?		x		
16	¿La cooperativa cuenta con un cronograma de capacitaciones, conferencias o seminarios para los socios y empleados?		x		

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 02/07/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 04/07/2012</i>



**C.I 1 3/4**

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda.

**Componente:** Presidente del Consejo de Administración

**Fecha:** 01/01/2011

**Corte:** 31/12/2011

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
17	¿Se le da seguimiento a cada una de las actividades del plan de trabajo en concordancia con su presupuesto?		x		
18	¿Considera usted que existe coordinación en cada una de las áreas de la cooperativa?	x			
19	¿Se encuentra bajo caución el personal con responsabilidad económica?		x		
20	Se analiza y autoriza los documentos para pago de obligaciones?	x			
21	¿Se comparan y analizan proformas para la adquisición de bienes y servicios antes de la ejecución de Contratos?	x			
22	¿En la cooperativa existen políticas relativas a la información y comunicación así como su difusión en todos los niveles?		x		No existe un Manual de Procedimientos respecto a la información solo se aplica de manera verbal.
23	¿Los Estados Financieros son presentados a tiempo para su respectivo dictamen y aprobación por la Asamblea General?		x		
24	¿Los Estados Financieros son enviados a su debido tiempo ante los organismos de control?	x			
25	¿Reglamenta las atribuciones y funciones del Gerente y personal administrativo de la cooperativa?		x		

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 02/07/2012</i>
<i>Aprobado por: J.M</i>	<i>Fecha: 04/07/2012</i>

**C.I 1 4/4****CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO****Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumak Samy" Ltda.**Componente:** Presidente del Consejo de Administración**Fecha:** 01/01/2011**Corte:** 31/12/2011

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
26	¿Se trabaja en coordinación con los gremios a los cuales pertenece la cooperativa?		x		No se trabaja con los gremios por las políticas que maneja el gremio
27	¿Considera que las condiciones y la experiencia de los principales directivos son adecuadas para cubrir las responsabilidades asignadas?	x			
28	¿La cooperativa permanece en dinamismo y autogestión para alcanzar la competitividad?	x			

*Preparado por: C.A**Fecha: 02/07/2012**Aprobado por: F.M**Fecha: 04/07/2012*

Firma:.....





## **4.7.EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

#### 4.7.1. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PRESIDENTE DEL CONSEJO ADMINISTRATIVO

PREGUNTAS	28	%
Número de encuestas	1	
RESPUESTAS		
Positivas	15	53,57%
Negativas	13	46,43%
No Aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

**NIVEL DE CONFIANZA** =  $\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$

**NIVEL DE CONFIANZA** = 15/28

**NIVEL DE CONFIANZA** = 0.5357 → 54 %

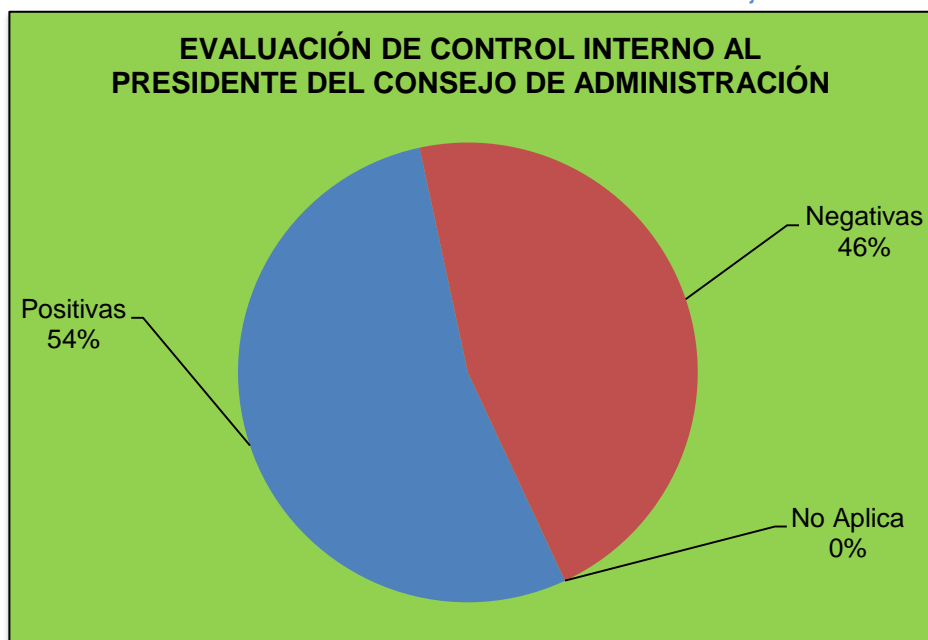
<u>RIESGO DE CONTROL</u>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

<u>NIVEL DE CONFIANZA</u>		
---------------------------	--	--

## Gráfico Nº 1

Gráfico Nº 1: Evaluación de Control Interno al Presidente del Consejo de Administración



**Fuente:** COAC "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Realizado por:** Carlos Azas y Felipe Masabanda

## ANÁLISIS

De las 28 preguntas establecidas para evaluar el control interno al Presidente del Consejo de Administración 15 son positivas que representa 54 %, 13 negativas con el 46 %, 0 que no se aplican con el 0%. Generando la fórmula para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza se obtuvo el 53.57 %

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta realizada podemos observar que se encuentra dentro de los rangos de nivel de riesgo moderado y el nivel de confianza moderado. Con este índice podemos manifestar que se cumple con los parámetros establecidos en el presente cuestionario para evaluar el control interno.

#### 4.7.2. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL CONSEJO ADMINISTRATIVO

PREGUNTAS	24	%
Número de encuestas	7	
RESPUESTAS		
Positivas	100	59,52%
Negativas	68	40,48%
No Aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>100,00%</b>

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 100/168$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 0.5952 \longrightarrow 60 \%$$

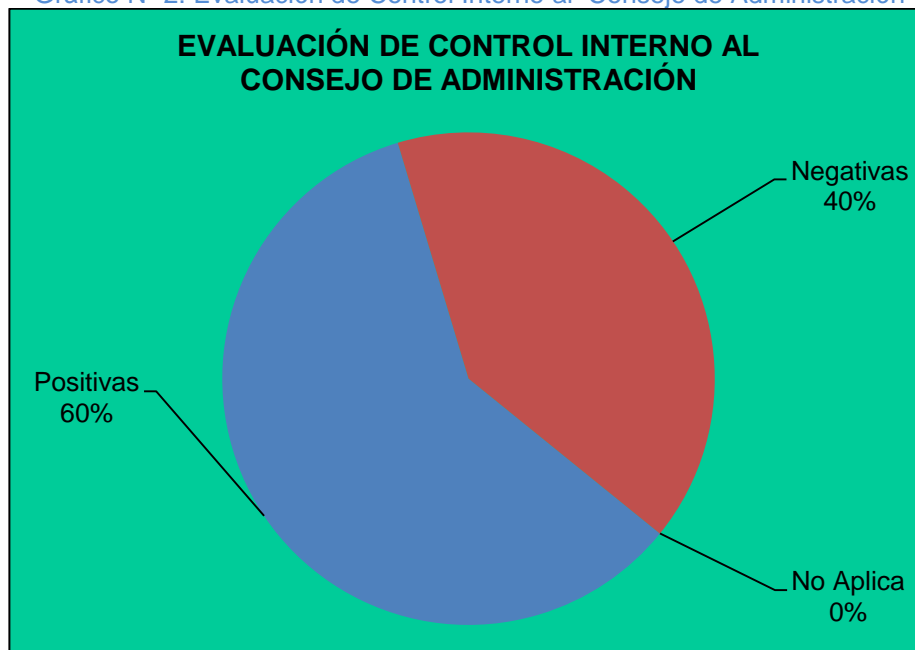
<u>RIESGO DE CONTROL</u>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

<u>NIVEL DE CONFIANZA</u>		
---------------------------	--	--

**Gráfico Nº 2**

Gráfico Nº 2: Evaluación de Control Interno al Consejo de Administración



**Fuente:** COAC "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Realizado por:** Carlos Azas y Felipe Masabanda

## ANÁLISIS

De las 7 encuestas realizadas con 168 preguntas establecidas para evaluar el control interno al Consejo de Administración de las cuales 100 son positivas que representa el 60 %, 68 negativas con el 40 %, 0 que no se aplica con el 0 %. Generando la fórmula para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza se obtuvo el 59.52 %.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas realizadas podemos observar que se encuentra dentro de los rangos de nivel de riesgo moderado y el nivel de confianza moderado. Con este índice podemos manifestar que se cumple en la mayor parte con los parámetros establecidos en el presente cuestionario para evaluar el control interno.

#### 4.7.3. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL CONSEJO DE VIGILANCIA

PREGUNTAS	19	%
Número de encuestas	5	
RESPUESTAS		
Positivas	60	63,16%
Negativas	35	36,84%
No Aplica	0	0,00%
TOTAL	95	100,00%

**NIVEL DE CONFIANZA** =  $\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$

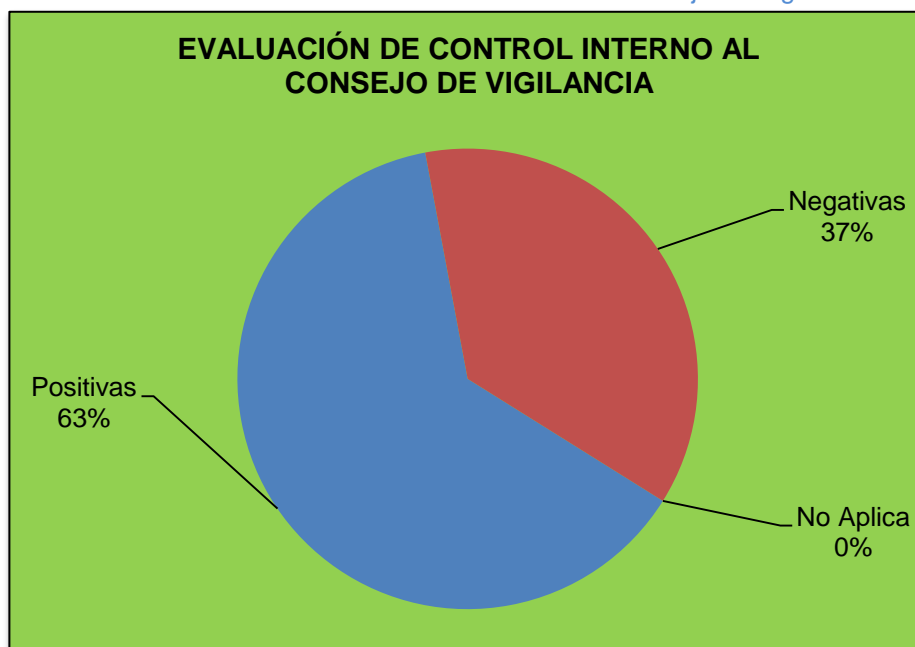
**NIVEL DE CONFIANZA** = 60/95

**NIVEL DE CONFIANZA** = 0.6315 → **63 %**

<u>RIESGO DE CONTROL</u>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
<u>NIVEL DE CONFIANZA</u>		

### Gráfico N° 3

Gráfico N° 3: Evaluación de Control Interno al Consejo de Vigilancia



**Fuente:** COAC "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Realizado por:** Carlos Azas y Felipe Masabanda

### ANÁLISIS

De las 5 encuestas establecidas con 95 respuestas para evaluar el control interno al Consejo de Vigilancia de las cuales 60 son positivas que representa el 63 %, 35 negativas con el 37 %, 0 que no se aplica con el 0 %. Generando la fórmula para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza se obtuvo el 63, 15 %.

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas realizadas podemos observar que se encuentra dentro de los rangos de nivel de riesgo moderado y el nivel de confianza moderado. Con este índice podemos manifestar que se cumple en la mayor parte con los parámetros establecidos en el presente cuestionario para evaluar el control interno.

#### 4.7.4. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A GERENCIA GENERAL

PREGUNTAS	21	%
Número de encuestas	1	
RESPUESTAS		
Positivas	14	66,67%
Negativas	7	33,33%
No Aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 14/21$$

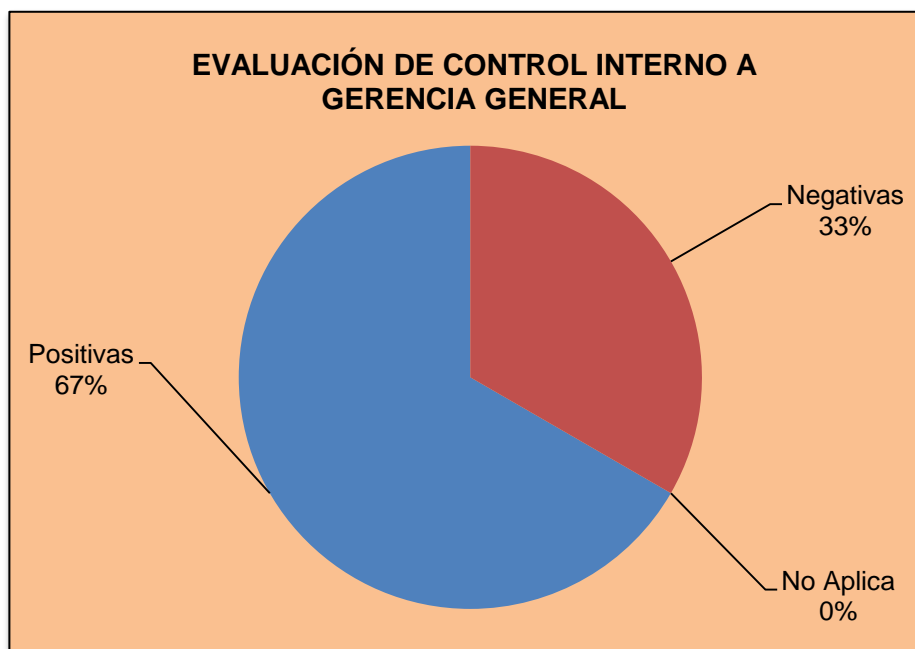
$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 0.6666 \longrightarrow 67 \%$$

<u>RIESGO DE CONTROL</u>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
<u>NIVEL DE CONFIANZA</u>		



## Gráfico N° 4

Gráfico N° 4: Evaluación de Control Interno a Gerencia General



**Fuente:** COAC "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Realizado por:** Carlos Azas y Felipe Masabanda

## ANÁLISIS

De las 21 preguntas establecidas para evaluar el control interno al Gerente General 14 son positivas que representa el 67 %, 7 negativas con el 33 %, 0 que no se aplica con el 0 %. Generando la fórmula para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza se obtuvo 66.67 %.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta realizada podemos observar que se encuentra dentro de los rangos de nivel de riesgo moderado y el nivel de confianza moderado. Con este índice podemos manifestar que se cumple en la mayor parte con los parámetros establecidos en el presente cuestionario para evaluar el control interno.

#### 4.7.5. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LOS COORDINADORES DE AGENCIAS

PREGUNTAS	20	%
Número de encuestas	3	
RESPUESTAS		
Positivas	33	55,00%
Negativas	27	45,00%
No Aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

**NIVEL DE CONFIANZA** =  $\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$

**NIVEL DE CONFIANZA** = 33/60

**NIVEL DE CONFIANZA** = 0.55 → 55 %

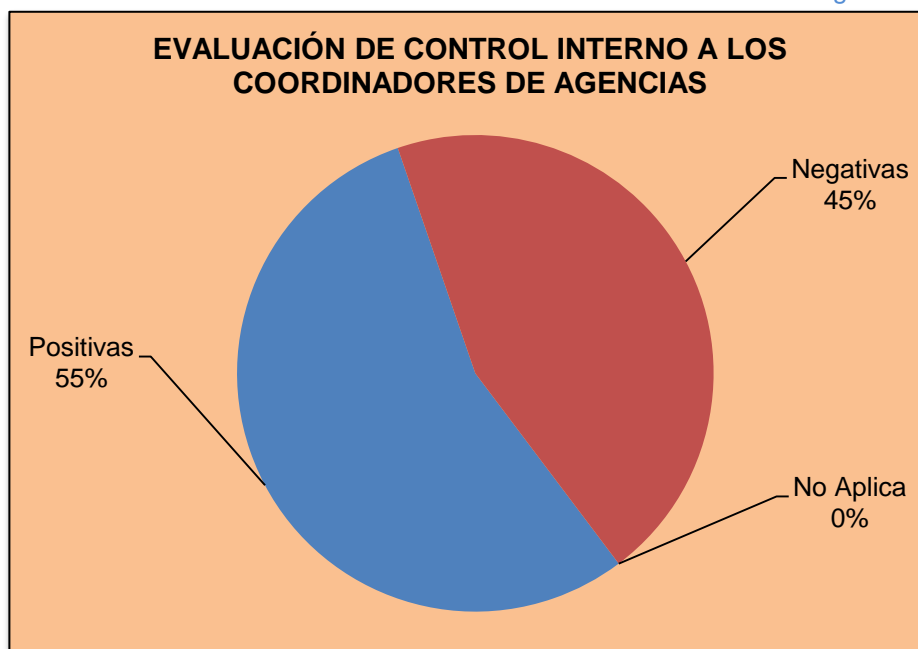
<u>RIESGO DE CONTROL</u>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

<u>NIVEL DE CONFIANZA</u>		
---------------------------	--	--

## Gráfico Nº 5

Gráfico Nº 5: Evaluación de Control Interno a los Coordinadores de Agencias



**Fuente:** COAC "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Realizado por:** Carlos Azas y Felipe Masabanda

## ANÁLISIS

De las 3 encuestas establecidas con 60 respuestas para evaluar el control interno a los Coordinadores de Agencias de las cuales 33 son positivas que representa el 55 %, 27 negativas con el 45 %, 0 que no se aplica con el 0 %. Generando la fórmula para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza se obtuvo 55 %.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas realizadas podemos observar que se encuentra dentro de los rangos de nivel de riesgo moderado y el nivel de confianza moderado. Con este índice podemos manifestar que se cumple en la mayor parte con los parámetros establecidos en el presente cuestionario para evaluar el control interno.

#### 4.7.6. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LA SECRETARÍA GENERAL

PREGUNTAS	13	%
Número de encuestas	1	
RESPUESTAS		
Positivas	10	76,92%
Negativas	3	23,08%
No Aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$$

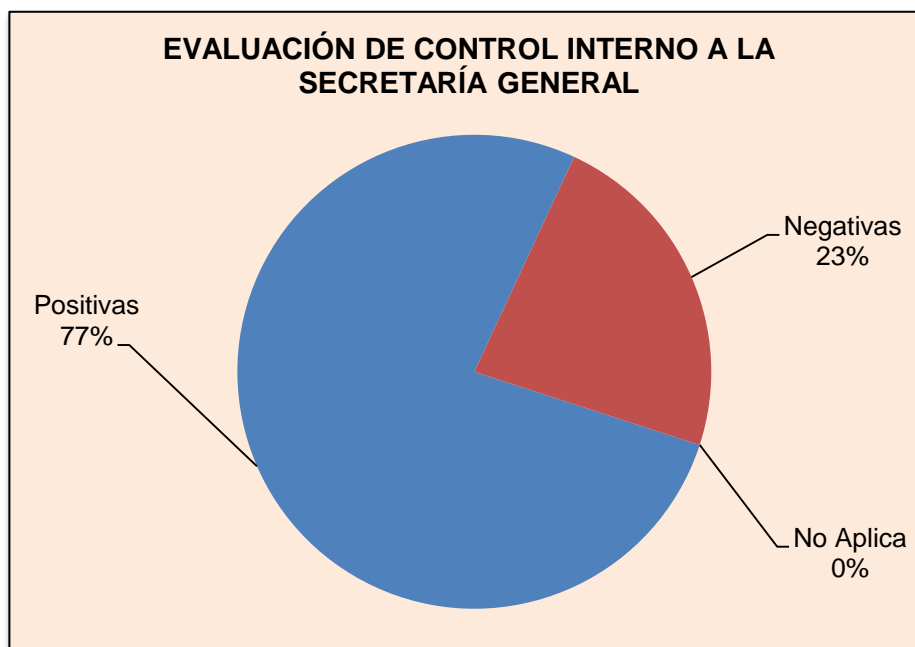
$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 10/13$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 0.7692 \longrightarrow 77 \%$$

<u>RIESGO DE CONTROL</u>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
<u>NIVEL DE CONFIANZA</u>		

## Gráfico N° 6

Gráfico N° 6: Evaluación de Control Interno a la Secretaría General



**Fuente:** COAC "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Realizado por:** Carlos Azas y Felipe Masabanda

## ANÁLISIS

De las 13 preguntas establecidas para evaluar el control interno a la Secretaria General 10 son positivas que representa el 77 %, 3 negativas con el 23 %, 0 que no se aplican con el 0 %. Generando la fórmula para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza se obtuvo 76. 92 %.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta realizada podemos observar que se encuentra dentro de los rangos de nivel de riesgo bajo y el nivel de confianza alto. Con este índice podemos manifestar que se cumple con los parámetros establecidos en el presente cuestionario para evaluar el control interno.

#### 4.7.7. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

PREGUNTAS	9	%
Número de encuestas	1	
RESPUESTAS		
Positivas	7	77,78%
Negativas	2	22,22%
No Aplica		0,00%
TOTAL	9	100,00%

**NIVEL DE CONFIANZA** =  $\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$

**NIVEL DE CONFIANZA** = 7/9

**NIVEL DE CONFIANZA** = 0.7777 → 78 %

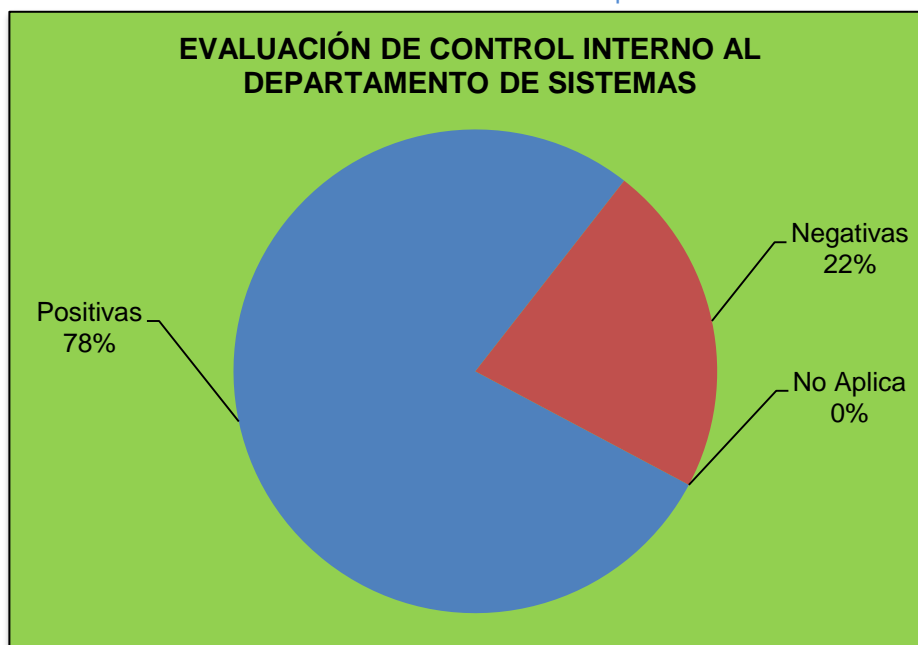
<u>RIESGO DE CONTROL</u>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

<u>NIVEL DE CONFIANZA</u>		
---------------------------	--	--

## Gráfico N° 7

Gráfico N° 7: Evaluación de Control Interno al Departamento de Sistemas



**Fuente:** COAC "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Realizado por:** Carlos Azas y Felipe Masabanda

## ANÁLISIS

De las 9 preguntas establecidas para evaluar el control interno al Departamento de Sistemas 7 son positivas que representa el 78 %, 2 negativas con el 22 %, 0 que no se aplican con el 0 %. Generando la fórmula para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza se obtuvo 77, 78 %

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta realizada podemos observar que se encuentra dentro de los rangos de nivel de riesgo bajo y el nivel de confianza alto. Con este índice podemos manifestar que se cumple con los parámetros establecidos en el presente cuestionario para evaluar el control interno.

#### 4.7.8. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN

PREGUNTAS	8	%
Número de encuestas	4	
RESPUESTAS		
Positivas	26	81,25%
Negativas	6	18,75%
No Aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

**NIVEL DE CONFIANZA** =  $\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$

**NIVEL DE CONFIANZA** = 26/32

**NIVEL DE CONFIANZA** = 0.8125 → 81 %

<u>RIESGO DE CONTROL</u>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

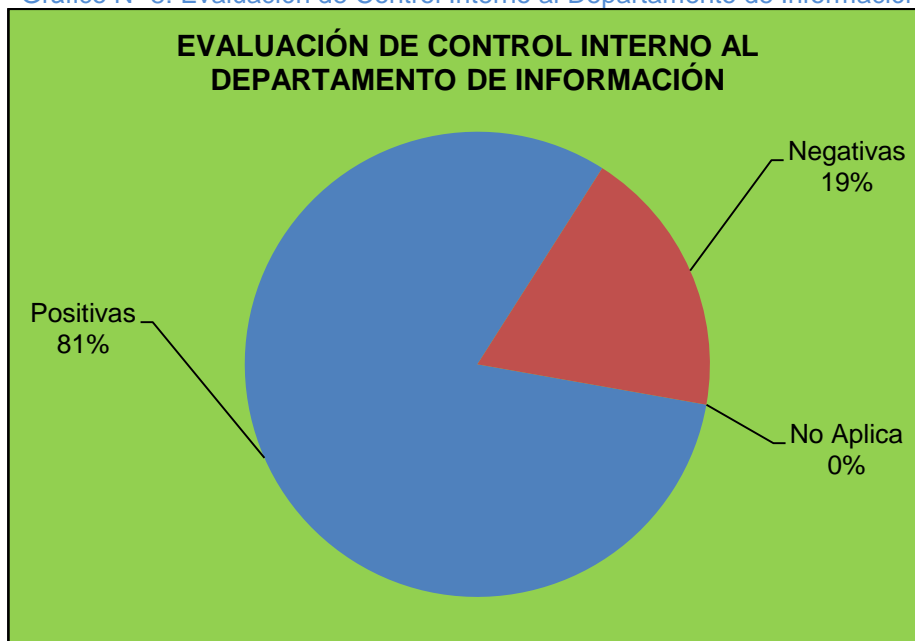
  

<u>NIVEL DE CONFIANZA</u>		
---------------------------	--	--



## Gráfico N° 8

Gráfico N° 8: Evaluación de Control Interno al Departamento de Información



**Fuente:** COAC "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Realizado por:** Carlos Azas y Felipe Masabanda

## ANÁLISIS

De las 4 encuestas establecidas con 32 preguntas para evaluar el control interno al Departamento de Información de las cuales 26 son positivas que representa el 81 %, 6 negativas con el 19 %, 0 que no se aplican con el 0 %. Generando la fórmula para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza se obtuvo el 81.25 %.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas realizadas podemos observar que se encuentra dentro de los rangos de nivel de riesgo bajo y el nivel de confianza alto. Con este índice podemos manifestar que se cumple con los parámetros establecidos en el presente cuestionario para evaluar el control interno.

#### 4.7.9. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

PREGUNTAS	21	%
Número de encuestas	1	
RESPUESTAS		
Positivas	10	47,62%
Negativas	11	52,38%
No Aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

**NIVEL DE CONFIANZA** =  $\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$

**NIVEL DE CONFIANZA** = 10/21

**NIVEL DE CONFIANZA** = 0.4761 → 48 %

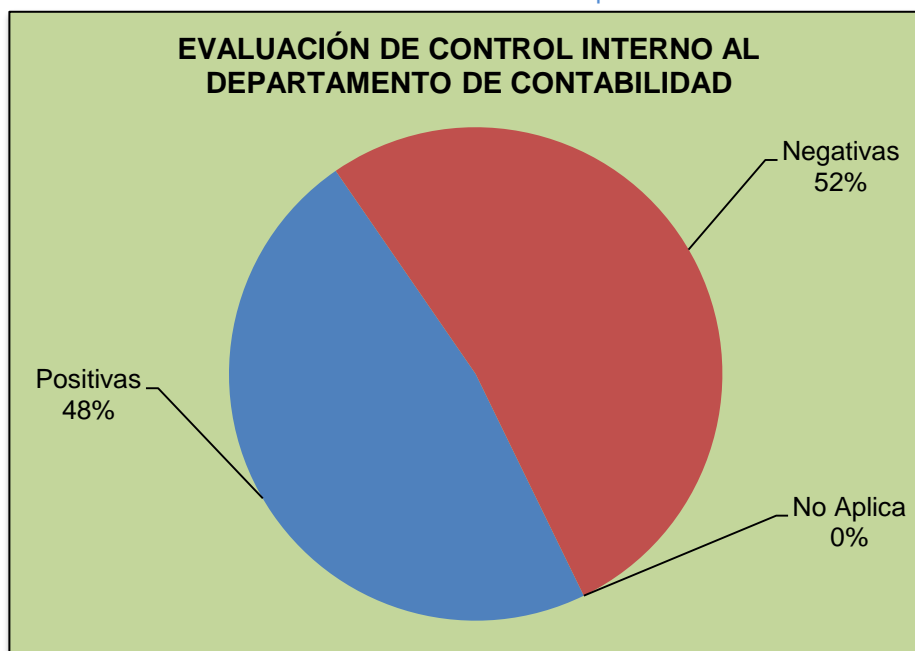
<u>RIESGO DE CONTROL</u>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

<u>NIVEL DE CONFIANZA</u>		
---------------------------	--	--

## Gráfico N° 9

Gráfico N° 9: Evaluación de Control Interno al Departamento de Contabilidad



**Fuente:** COAC "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Realizado por:** Carlos Azas y Felipe Masabanda

## ANÁLISIS

De las 21 preguntas establecidas para evaluar el control interno al Departamento de Contabilidad 10 son positivas que representa el 48 %, 11 negativas con el 52 %, 0 que no se aplican con el 0 %. Generando la fórmula para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza se obtuvo el 47. 61 %.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta realizada podemos observar que se encuentra dentro de los rangos de nivel de riesgo alto y el nivel de confianza bajo. Con este índice podemos manifestar que no se cumple con los parámetros establecidos en el presente cuestionario para evaluar el control interno.

#### 4.7.10. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

PREGUNTAS	19	%
Número de encuestas	6	
RESPUESTAS		
Positivas	55	48,25%
Negativas	59	51,75%
No Aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

**NIVEL DE CONFIANZA** =  $\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$

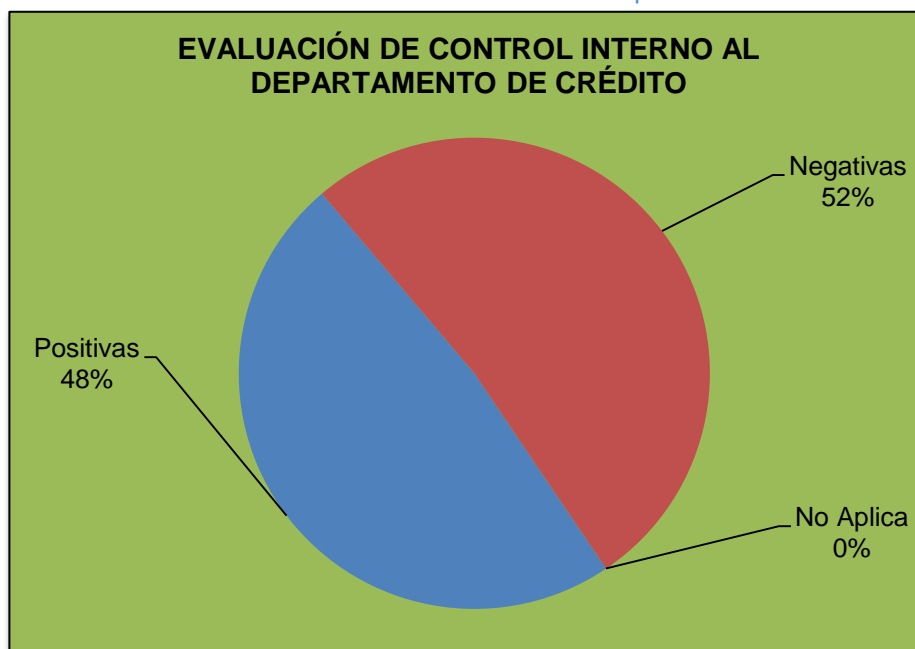
**NIVEL DE CONFIANZA** = 55/114

**NIVEL DE CONFIANZA** = 0.4824 → 48 %

<u>RIESGO DE CONTROL</u>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
<u>NIVEL DE CONFIANZA</u>		

**Gráfico N° 10**

Gráfico N° 10: Evaluación de Control Interno al Departamento de Crédito



**Fuente:** COAC "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Realizado por:** Carlos Azas y Felipe Masabanda

## ANÁLISIS

De las 6 encuestas establecidas con 114 preguntas para evaluar el control interno al Departamento de Crédito 55 son positivas que representa el 48 %, 59 negativas con el 52 %, 0 que no se aplican con el 0 %. Generando la fórmula para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza se obtuvo 48.24 %.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas realizadas podemos observar que se encuentra dentro de los rangos de nivel de riesgo alto y el nivel de confianza bajo. Con este índice podemos manifestar que no se cumple con los parámetros establecidos en el presente cuestionario para evaluar el control interno.

#### 4.7.11. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CAJA

PREGUNTAS	78	%
Número de encuestas	6	
RESPUESTAS		
Positivas	63	80,77%
Negativas	15	19,23%
No Aplica	0	0,00%
TOTAL	78	100,00%

**NIVEL DE CONFIANZA** =  $\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$

**NIVEL DE CONFIANZA** = 63/78

**NIVEL DE CONFIANZA** = 0.8076 → 81 %

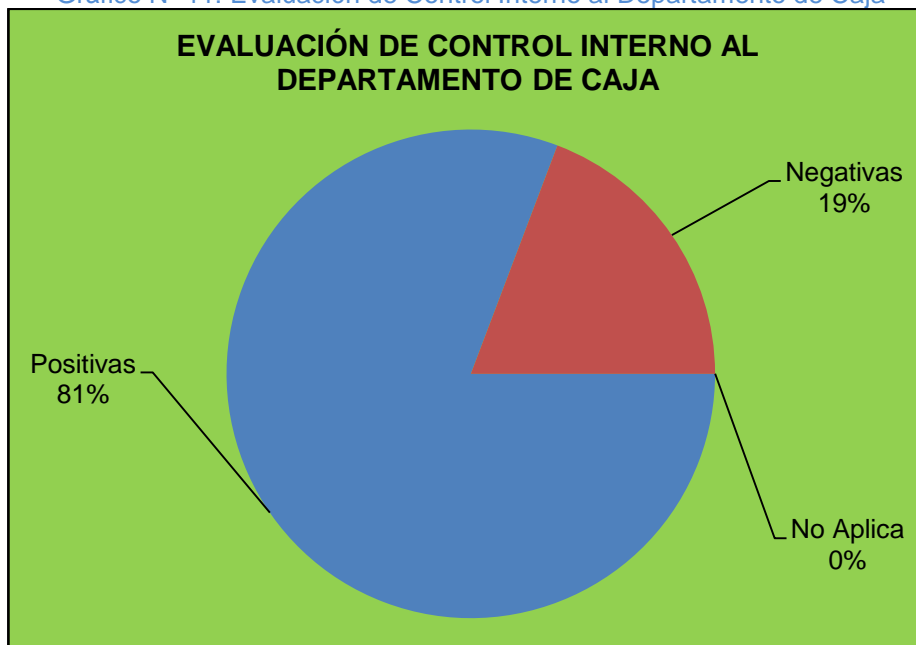
<u>RIESGO DE CONTROL</u>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

<u>NIVEL DE CONFIANZA</u>		
---------------------------	--	--

**Gráfico N° 11**

Gráfico N° 11: Evaluación de Control Interno al Departamento de Caja



**Fuente:** COAC "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Realizado por:** Carlos Azas y Felipe Masabanda

## ANÁLISIS

De las 6 encuestas establecidas con 78 respuestas para evaluar el control interno al Departamento de Caja 63 son positivas que representa el 81 %, 15 negativa con el 19 %, 0 que no se aplican con el 0 %. Generando la fórmula para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza se obtuvo 80.76 %.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas realizadas podemos observar que se encuentra dentro de los rangos de nivel de riesgo bajo y el nivel de confianza alto. Con este índice podemos manifestar que se cumple con los parámetros establecidos en el presente cuestionario para evaluar el control interno.



### 4.7.12. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LOS SOCIOS



PREGUNTAS	9	%
Número de encuestas	98	
RESPUESTAS		
Positivas	700	79,37%
Negativas	182	20,63%
No Aplica	0	0,00%
TOTAL	882	100,00%

**NIVEL DE CONFIANZA** =  $\frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$

**NIVEL DE CONFIANZA** = 700/882

**NIVEL DE CONFIANZA** = 0.7936 → 79 %

<u>RIESGO DE CONTROL</u>		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
<u>NIVEL DE CONFIANZA</u>		

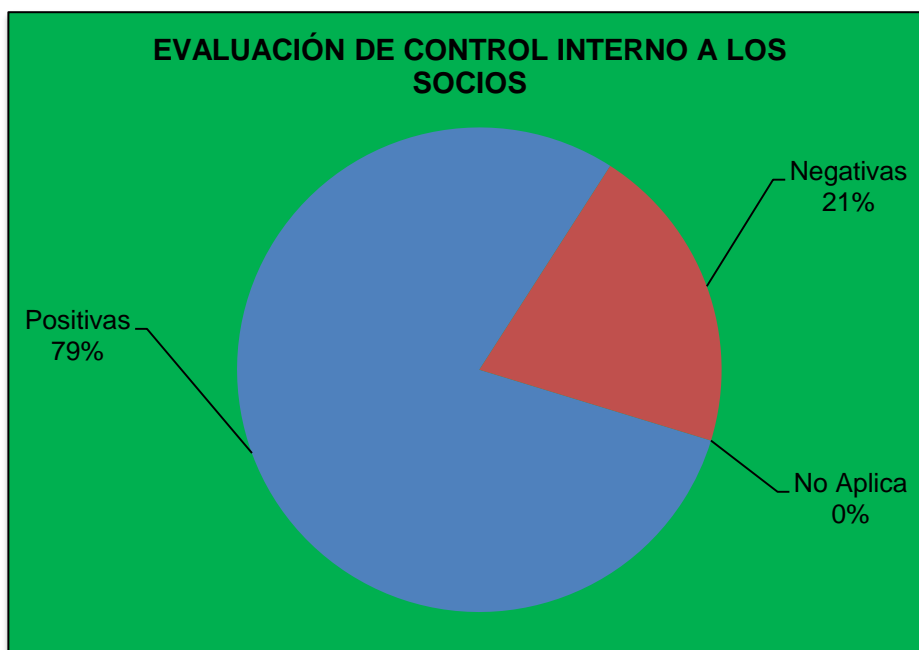


**E.I 12 2/2**

**Gráfico Nº 12**



Gráfico N° 12: Evaluación de Control Interno a los Socios



**Fuente:** COAC "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Realizado por:** Carlos Azas y Felipe Masabanda

## ANÁLISIS

De las 98 encuestas establecidas con 882 respuestas para evaluar el control interno a los Socios de la Cooperativa 700 son positivas que representa el 79 %, 182 negativas con el 21 %, 0 que no se aplican con el 0 %. Generando la fórmula para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza se obtuvo 79.36 %.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas realizadas podemos observar que se encuentra dentro de los rangos de nivel de riesgo bajo y el nivel de confianza alto. Con este índice podemos manifestar que se cumple con los parámetros establecidos en el presente cuestionario para evaluar el control interno.





## 4.8.PROGRAMAS DE AUDITORÍA



**P.A 1 1/1**

### 4.8.1. PROGRAMA DE AUDITORÍA



**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda.  
**Componente:** Consejo de Administración  
**Fecha:** 01/01/2011  
**Corte:** 31/12/2011  
**Objetivo:** Analizar la observancia de Reglamentos, Estatutos Disposiciones, y Normativas vigentes para determinar el grado de efectividad, economía y eficiencia de las operaciones de la organización.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Recopilar información adicional sobre el área por medio de una entrevista al Sr. Presidente del Consejo para verificar el cumplimiento de la Ley de Cooperativas y su Reglamento Interno.	E.C.I 1 1/3 E.C.I 1 2/2 E.C.I 1 3/3	C.A F.M	20/09/2012
2	Elaboración de la propuesta de flujograma - procesos de capacitación al personal de la cooperativa.	F.G.1 1/1	C.A F.M	05/10/2012
3	Emplear Indicadores de Gestión.	I.G 1 1/2	C.A F.M	12/10/2012
4	Evaluar el desempeño de las funciones establecidas por la Ley y el Reglamento Interno de la cooperativa.	P.T 1 1/2 P.T 1 2/2	C.A F.M	23/10/2012
5	Revisión de los Libros de Actas, y el acatamiento de sus disposiciones. Evaluación Administrativa	P.T 5 1/1	C.A F.M	29/10/2012
6	Elaborar la hoja de hallazgos de problemas o situaciones encontradas en este componente.			



Preparado por: C.A	Fecha:
Aprobado por: F.M	Fecha:

**P.A 2 1/2**

#### 4.8.2. PROGRAMA DE AUDITORÍA



**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda.

**Componente:** Gerente General

**Fecha:** 01/01/2011

**Corte:** 31/12/2011

**Objetivo:** Analizar la observancia de Reglamentos, Estatutos disposiciones, y Normativas vigentes para determinar el grado de efectividad, economía y eficiencia de las operaciones de la organización.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Entrevista al Gerente de la cooperativa para determinar, el grado de cumplimiento a las disposiciones y resoluciones emitidas, por los Consejos de la cooperativa, la Ley y su Reglamento.	<b>E.C.I 2</b> 1/2 <b>E.C.I 2</b> 2/2	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	24/09/2012
2	Elaboración de la propuesta de flujogramas de procesos administrativos, selección del personal y procesos de evaluación del desempeño a los funcionarios	<b>F.G 2</b> 1/1 <b>F.G 3</b> 1/1 <b>F.G 4</b> 1/1	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	05/10/2012
3	Elaborar Indicadores de Gestión.	<b>I.G 2</b> 1/1	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	13/10/2012
4	Verificar su representación judicial ante las diferentes entidades y Organismos de Control.			
5	Evaluar el desempeño de las funciones establecidas por la Ley y el Reglamento Interno de la cooperativa.	<b>P.T 2</b> 1/2 <b>P.T 2</b> 2/2	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	25/10/2012



Preparado por: <i>C.A</i>	Fecha:
Aprobado por: <i>F.M</i>	Fecha: <b>P.A 2</b> 2/2

## PROGRAMA DE AUDITORÍA



**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Componente:** Gerente General  
**Fecha:** 01/01/2011  
**Corte:** 31/12/2011  
**Objetivo:** Analizar la observancia de Reglamentos, Estatutos Disposiciones, y Normativas vigentes para determinar el grado de efectividad, economía y eficiencia de las operaciones de la organización.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
6	Verificar si cumplen con los perfiles profesionales para establecer sus funciones en cada uno de los departamentos de la cooperativa	<b>P.T 6</b> 1/3 <b>P.T 6</b> 2/2 <b>P.T 6</b> 3/3	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	29/10/2012
7	Elaborar Hoja de Hallazgos de los problemas y situaciones relevantes en esta área.	<b>H.A 1</b> 1/1 <b>H.A 2</b> 1/1 <b>H.A 3</b> 1/1 <b>H.A 4</b> 1/1	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	13/11/2012 13/11/2012 16/11/2012 16/11/2012

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 06/09/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 08/09/2012</i>



**P.A 3** 1/1

#### 4.8.3. PROGRAMA DE AUDITORÍA



**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda.

**Componente:** Departamento de Contabilidad.

**Fecha:** 01/01/2011

**Corte:** 31/12/2011

**Objetivo:** Inspeccionar que la Contabilidad sea llevada de acuerdo a los principios y normas de contabilidad, así como la emisión de los respectivos informes económicos hayan sido presentados y aprobados por los diferentes organismos de control.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Recopilar información adicional sobre el área por medio de una entrevista al Sr. Contador General	<b>E.C.I 3 1/2</b> <b>E.C.I 3 2/2</b>	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	27/09/2012
2	Aplicar indicadores de gestión	<b>I.G 3 1/1</b>	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	13/10/2012
3	Evaluar el desempeño de las funciones establecidas por la Ley y el Reglamento Interno de la cooperativa.	<b>P.T 3 1/1</b>	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	26/10/2012
4	Verificar y analizar el instructivo de productos y servicios de la cooperativa	<b>P.T 7 1/1</b>	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	01/11/2012
5	Elaboración de Hoja de Hallazgos de los problemas más relevantes de esta área.			

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 10/07/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 12/09/2012</i>



**P.A 4 1/1**

#### 4.8.4. PROGRAMA DE AUDITORÍA



**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Componente:** Departamento de Crédito.  
**Fecha:** 01/01/2011  
**Corte:** 31/12/2011  
**Objetivo:** Verificar el cumplimiento de funciones de acuerdo al manual de procedimientos para otorgación de créditos.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Recopilar información adicional sobre el área por medio de una entrevista al Jefe de Crédito	<b>E.C.I 4</b> 1/2 <b>E.C.I 4</b> 2/2	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	02/10/2012
2	Aplicar indicadores de gestión.	<b>I.G 4</b> 1/1	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	19/10/2012
3	Evaluar el desempeño de cada uno de los funcionarios de esta área.	<b>P.T 4</b> 1/1	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	26/10/2012
4	Verificar el cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de crédito de acuerdo a la ley y los Reglamentos Internos de la institución.	<b>P.T 8</b> 1/2 <b>P.T 8</b> 2/2	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	05/11/2012
5	Comprobar el reporte de inspecciones para verificar los datos de los socios que acceden a crédito	<b>P.T 9</b> 1/3 <b>P.T 9</b> 2/2 <b>P.T 9</b> 3/3	<b>C.A</b> <b>F.M</b>	08/11/2012
6	Elaboración de Hoja de Hallazgos de los problemas más relevantes de esta área.			

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 13/09/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 15/09/2012</i>



**P.A 5** 1/1

#### 4.8.5. PROGRAMA DE AUDITORÍA



**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "SUMAK SAMY" Ltda.  
**Componente:** Talento Humano.  
**Fecha:** 01/01/2011  
**Corte:** 31/12/2011  
**Objetivo:** Normar las funciones y actividades de cada uno de los departamentos.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Propuesta de organigrama estructural de la institución con sus respectivas áreas de trabajo.	O.G 1 1/1	C.A F.M	09/10/2012
2	Propuesta de manual de procedimientos para cada área, de acuerdo a las necesidades de la institución.			

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 17/09/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 19/09/2012</i>





## 4.9. ENTREVISTAS DE CONTROL INTERNO



**E.C.I 1 <sup>1/3</sup>**

### 4.9.1. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LAS ÁREAS,  
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011**

**ENTREVISTA AL PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA**

**Nombre del Entrevistado:** Emilio Iza  
**Cargo:** Presidente de la Cooperativa  
**Entrevistador:** Azas Carlos

**1.- ¿Se cumplen con las disposiciones emitidas por la Ley de Cooperativas y su, Reglamento, Estatutos y demás normas internas que posee la cooperativa?**

Si aplicamos, y cumplimos con las disposiciones dadas en los Reglamentos de la cooperativa, tratando que cada una de las actividades sea cumplida con puntualidad y responsabilidad.

**2.- ¿Usted dirige siempre las reuniones de la Asamblea General y Consejo de Administración?**

Si yo como Presidente he dirigido todas las reuniones que han sido convocados con el respaldo y acuerdo de los Consejos y el Gerente, de igual manera el horario, el día la fecha de la reunión son determinados con el Gerente, Consejo de Administración son comunicados a los empleados y accionistas las reuniones ordinarias se realiza cada 90 días y reuniones extra ordinaria cuando fuere necesario se los comunica con 24 horas de anticipación. Las reuniones ordinarias estipuladas en Estatutos y Reglamentos de la Cooperativa no se han dado el cumplimiento.

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 20/09/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha:</i>

E.C.I 1 2/3

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA.**



**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LAS ÁREAS,  
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011**

**ENTREVISTA AL PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA**

**Nombre del Entrevistado:** Emilio Iza  
**Cargo:** Presidente de la Cooperativa  
**Entrevistador:** Azas Carlos

**3.- ¿Han sido modificados los Estatutos y los Reglamentos de la cooperativa?**

Los Estatutos y Reglamentos de la cooperativa no han sido modificados en los periodos anteriores desde la constitución de la cooperativa

**4.- ¿De qué manera han sido difundidos los objetivos de la cooperativa a los empleados y socios?**

Los objetivos de la cooperativa solo son difundidos a los empleados en las reuniones realizadas con los empleados, mientras que a los socios no se ha difundido en las reuniones o capacitaciones solo se entrega la información en las carpetas de la cooperativa.

**5.- ¿De qué manera se vigila que se ejerza el Plan de Trabajo propuesto?**

Se logra vigilar a los empleados que se cumplan con las actividades encomendadas por la cooperativa, por las planificaciones semanales por hojas de rutas de cada uno de los empleados y mediante los informes mensuales individuales.



<i>Preparado por: C.A.</i>	<i>Fe</i>
<i>Aprobado por: J.M.</i>	<i>Fe</i>

**E.C.I 1 3/3**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LAS ÁREAS,  
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**



Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

## ENTREVISTA AL PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA

**Nombre del Entrevistado:** Emilio Iza  
**Cargo:** Presidente de la Cooperativa  
**Entrevistador:** Azas Carlos

### 6.- ¿Cómo se imparte a los socios los principios de cooperativismo?

Solo se imparte y se profundiza en las reuniones que realizamos cada 3 meses con la presencia de todo el personal.

### 7.- ¿Las decisiones tomadas son en concordancia con el Concejo de Vigilancia y Gerencia?

Todas las decisiones tomadas para realizar cualquier tipo actividades son comunicadas y planificadas con el Gerente General y Consejo de Vigilancia, Administración para el desarrollo de la cooperativa.

### 8.- ¿Usted considera que existe coordinación en cada una de las áreas de la cooperativa?

Si existen la comunicación y coordinación en cada una de las áreas, de trabajo son coordinadas con el Gerente General y Coordinadores de Agencias.

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 20/09/2012</i>
<i>Aprobado por: J.M</i>	<i>Fecha: 22/09/2012</i>



**E.C.I 2 1/2**

**4.9.2. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LAS ÁREAS,  
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**



Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

## ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

**Nombre del Entrevistado:** Dr. Klever Guapisaca

**Cargo:** Gerente General

**Entrevistador:** Azas Carlos

### 1. ¿Cómo está conformada la cooperativa?

La cooperativa está conformada de la siguiente forma Asamblea General, Consejo de Administración y Consejo Vigilancia, Gerencia General, Comisiones Especiales y Socios.

### 2. ¿Qué tipo de auditorías se han realizado anteriormente

Las auditorías que se ha realizado en los periodos anteriores solo fueron las Auditorías Internas en la parte financiera y económico de la cooperativa.

### 3. ¿Considera que la cooperativa ha alcanzado sus metas y objetivos propuestos en estos cuatro años de funcionamiento?

La cooperativa "SUMAK SAMY" si ha venido cumpliendo, alcanzando las metas y los objetivos propuesto el incremento de las agencias en diferentes ciudades del país de igual manera se ha logrado la conciliación patrimonial de 37000 dólares que se inició hace 4 años que en la actualidad cuenta con un patrimonio superior.

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 24/09/2012</i>
<i>Aprobado por: J.M</i>	<i>Fecha: 26/09/2012</i>



**E.C.I 2 2/2**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LAS ÁREAS,  
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

#### ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

**Nombre del Entrevistado:** Dr. Klever Guapisaca

**Cargo:** Gerente General

**Entrevistador:** Azas Carlos

#### 4. ¿Existe disposiciones disciplinarias para el personal de la cooperativa?

La verdad no existe un reglamento disciplinaria en la cooperativa, todo se lo hace de manera verbal por existe una confianza en el personal que labora aquí en la cooperativa, sabemos que es necesario tener esos reglamentos con las nuevas leyes, estamos trabajando con miras al futuro para tener ya reglamentado todas las disposiciones que sean necesarias para la institución.

#### 5. ¿Se aplica un sistema periódico de evaluación del desempeño, al personal que labora en la cooperativa?

No lo hemos hecho una evaluación de desempeño tomando en cuenta todos los parámetros para que sea una evaluación técnica, solo hemos basado en los informes presentados por cada jefe de área.

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 24/09/2012</i>
<i>Aprobado por: J.M</i>	<i>Fecha: 26/09/2012</i>



**E.C.I 3 1/2**

**4.9.3. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LAS ÁREAS,  
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**



Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

## ENTREVISTA A LA CONTADORA GENERAL

**Nombre del Entrevistado:** Mirian Jinde  
**Cargo:** Contadora General  
**Entrevistador:** Azas Carlos

### 1.- ¿Cuántas personas están bajo su responsabilidad y si cumplen con el perfil que requiere el Departamento Contable?

Bueno están a mi cargo 3 personas que son auxiliares en cada Agencia y no cumplen con el perfil requerido por que la mayor parte son bachilleres y en el Departamento se requiere de gente profesional y con experiencia para el manejo contable.

### 2.- ¿EL sistema contable está acorde con las necesidades de la cooperativa para el buen desempeño de sus funciones?

Si cuenta con su propio Sistema de Contabilidad SAC; la misma que se encuentra bien estructurada y permite controlar las operaciones, las mismas que se encargan en suministrar la información financiera de la entidad, valiéndose de recursos tales como: formularios, reportes, anexos, etc. Y cuyos resultados presentados a la alta gerencia, les permite tomar decisiones financieras acertadas y yo como funcionaria tengo las herramientas necesarias para cumplir con mis funciones de manera eficiente y económico.



<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha</i>

**E.C.I 3 2/2**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LAS ÁREAS,**  
**ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011



## ENTREVISTA A LA CONTADORA GENERAL

**Nombre del Entrevistado:** Mirian Jinde  
**Cargo:** Contadora General  
**Entrevistador:** Azas Carlos

### 3.- ¿Sus habilidades son valoradas por parte de los directivos de la cooperativa?

No existe ningún tipo de valoración por las habilidades que tenemos cada ser humano, no existe ese compromiso por parte de los ejecutivos, no existe ningún tipo de reconocimiento al esfuerzo realizado.

### 4.- ¿Usted ha recibido capacitación por parte de la cooperativa?

Si he recibido capacitación trimestralmente si existe interés por parte de las autoridades en capacitar al personal al menos en mi Departamento.

### 5.- ¿Cómo considera usted el ambiente laboral?

Bueno el ambiente laboral es bueno, pero de alguna manera nos falta para que esto sea excelente, es porque no existe capacitación por igual a otros Departamentos entonces esto afecta de alguna manera el ambiente laboral por existe desconocimiento por parte del personal porque siempre ingresan a prueba y todo lo hace el Gerente para reclutar gente.

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 27/09/2012</i>
<i>Aprobado por: J.M</i>	<i>Fecha:</i>

**E.C.I 4 1/2**

#### 4.9.4. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LAS ÁREAS, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA





Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

## ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO

**Nombre del Entrevistado:** Rodrigo Tisalema

**Cargo:** Jefe de Créditos

**Entrevistador:** Azas Carlos

**1.- ¿Cuántas personas están bajo su responsabilidad y si cumplen con el perfil que requiere el Departamento de Crédito y Cobranzas?**

Bueno las personas que están a mi cargo son dos compañeros solo de la matriz, de las Agencias son independientes, cabe mencionar que los dos compañeros no cumplen con el perfil que se requiere porque solo son secundarios y están a prueba.

**2.- ¿Considera usted que el Manual de Crédito y Cobranzas es adecuado para el buen desempeño de sus funciones?**

Si el Manual de Créditos ha sido diseñado a la realidad del entorno si se cumple un 95 %, pero si es importante diseñar un nuevo Manual de Créditos porque hay algunas cosas que ya no están acorde con la realidad actual por crecimiento institucional, créditos, etc.

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 02/10/2012</i>
<i>Aprobado por: J.M</i>	<i>Fecha: 04/10/2012</i>



**E.C.I 4<sup>2/3</sup>**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LAS ÁREAS,  
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011



## ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO

**Nombre del Entrevistado:** Rodrigo Tisalema  
**Cargo:** Jefe de Créditos  
**Entrevistador:** Azas Carlos

### 3.- ¿De presentarse algún inconveniente con los socios de qué forma son resueltos?

Bueno cuando ha existido problemas con los socios, en la mayor parte son resueltos internamente llegando a un acuerdo mutuo entre las dos partes, muy poco son resueltos vía judicial o con el Sr. Gerente

### 4.- ¿Cómo evaluaría el funcionamiento del Departamento de Crédito y Cobranzas?

La verdad lo que yo puedo decir es que uno no se puede evaluar como una institución grande pero lo que si estoy consiente es que hace falta una persona preparada tal vez con mayor experiencia pero de todas maneras hemos cumplido en un 90% nos falta llegar a la eficiencia y eficacia, estamos trabajando para ello.

### 5.- ¿Organiza reuniones de trabajo con el personal a su cargo y cada qué tiempo?

Si se organiza reuniones de trabajo cada día con los oficiales de crédito por que ellos presentan informe diario de los lugares visitados y la cartera recuperada, y cada 8 días para la concesión de créditos.



<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 02/10/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 04/10/2012</i>



## 4.10. PROPUESTA DE FLUJOGRAMAS



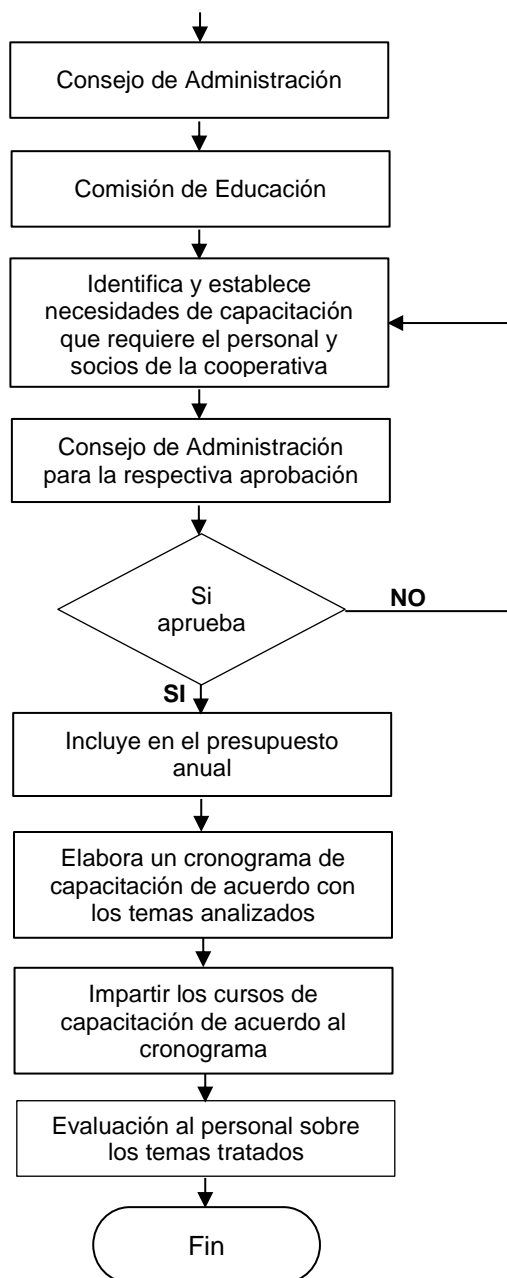
**F.G 1 1/1**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**

### **4.10.1. PROPUESTA DE FLUJOGRAMA – PROCESOS DE CAPACITACIÓN**

Figura N° 2: Propuesta de Flujograma – Procesos de Capacitación

Inicio



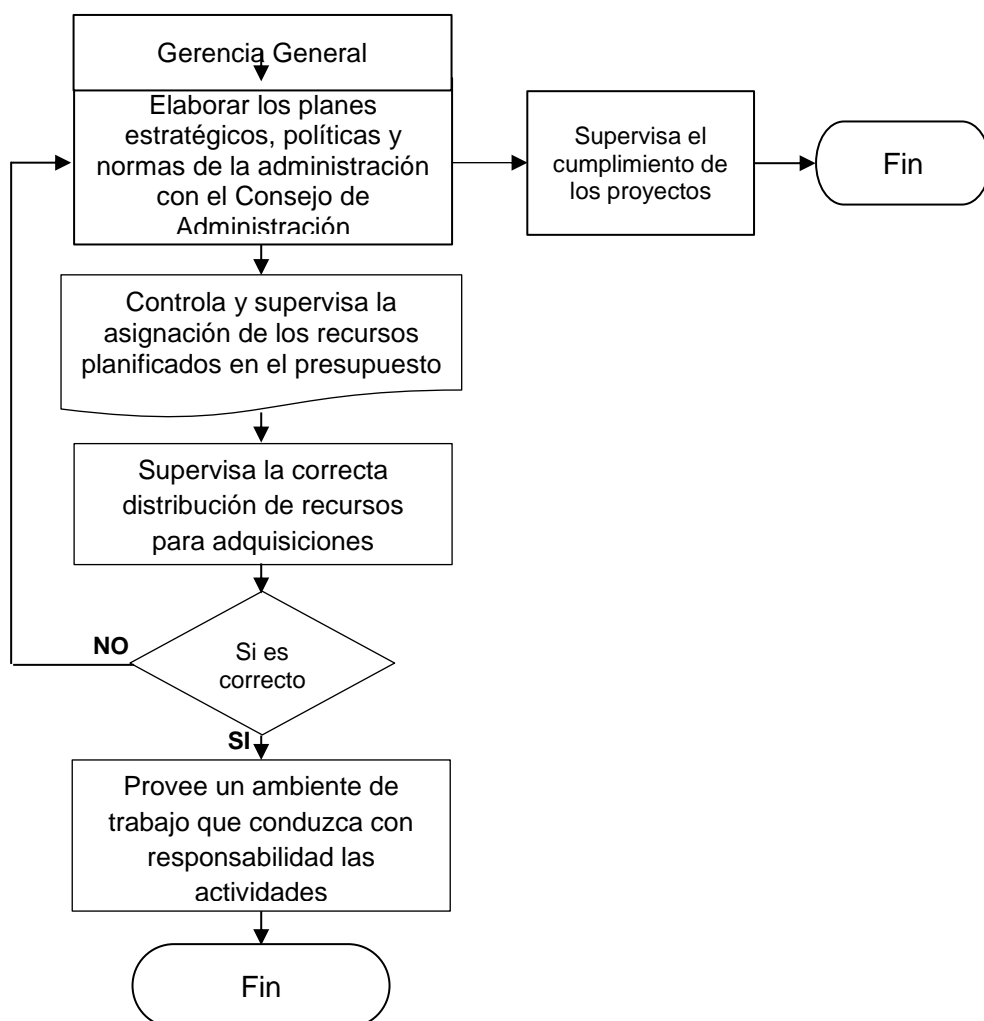
<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 05/10/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 05/10/2012</i>

**F.G 2<sub>1/1</sub>**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**  
**4.10.2. PROPUESTA DE FLUJOGRAMA – PROCESO ADMINISTRATIVO**

Figura N° 3: Propuesta de Flujoograma – Proceso Administrativo





Preparado por: C.A	Fecha: 05/10/2012
Aprobado por: F.M	Fecha:

**F.G 3 1/1**

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.

### 4.10.3. PROPUESTA DE FLUJOGRAMA - SELECCIÓN DEL PERSONAL.

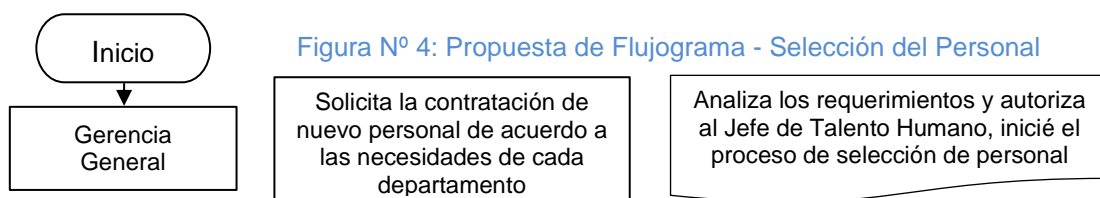
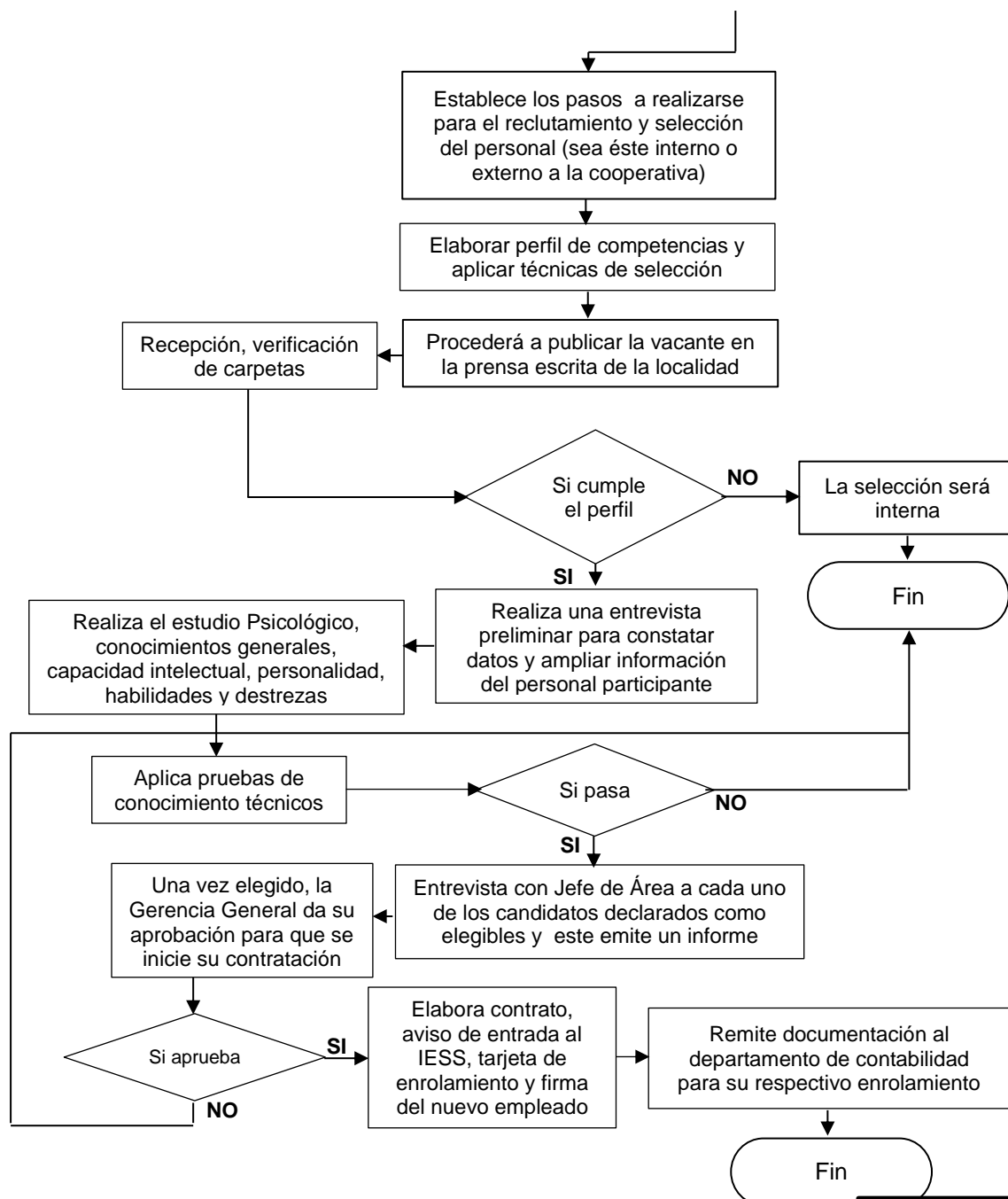


Figura N° 4: Propuesta de Flujoograma - Selección del Personal



Preparado por: C.A	Fecha: 05/10/2012
Aprobado por: J.M	Fecha: 08/10/2012

**F.G 4 1/1**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**

#### **4.10.4. PROPUESTA DE FLUJOGRAMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA.**

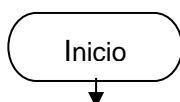
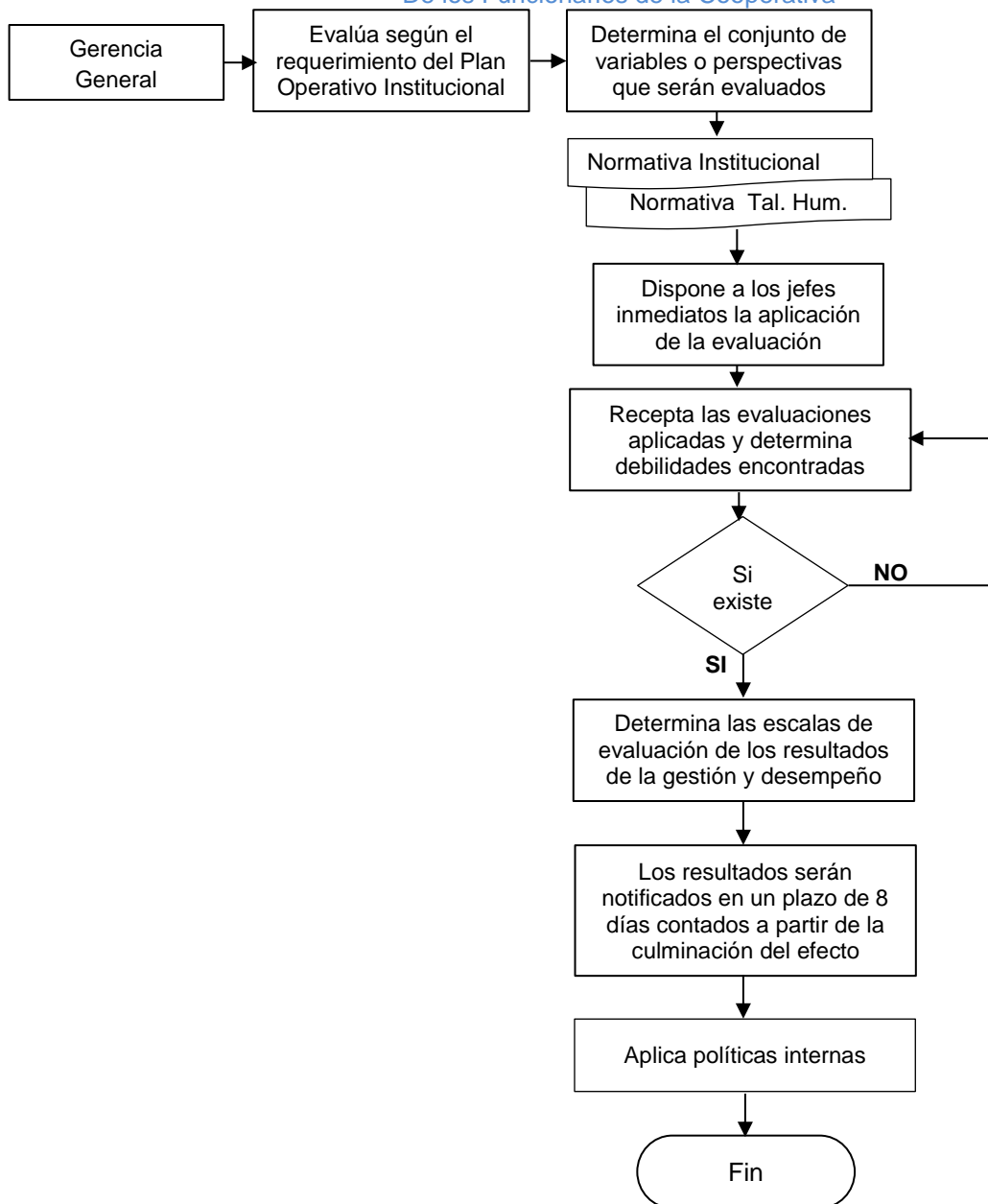


Figura N° 5: Propuesta de Flujoograma – Evaluación del Desempeño



### De los Funcionarios de la Cooperativa



<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 05/10/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 08/10/2012</i>



## 4.11. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



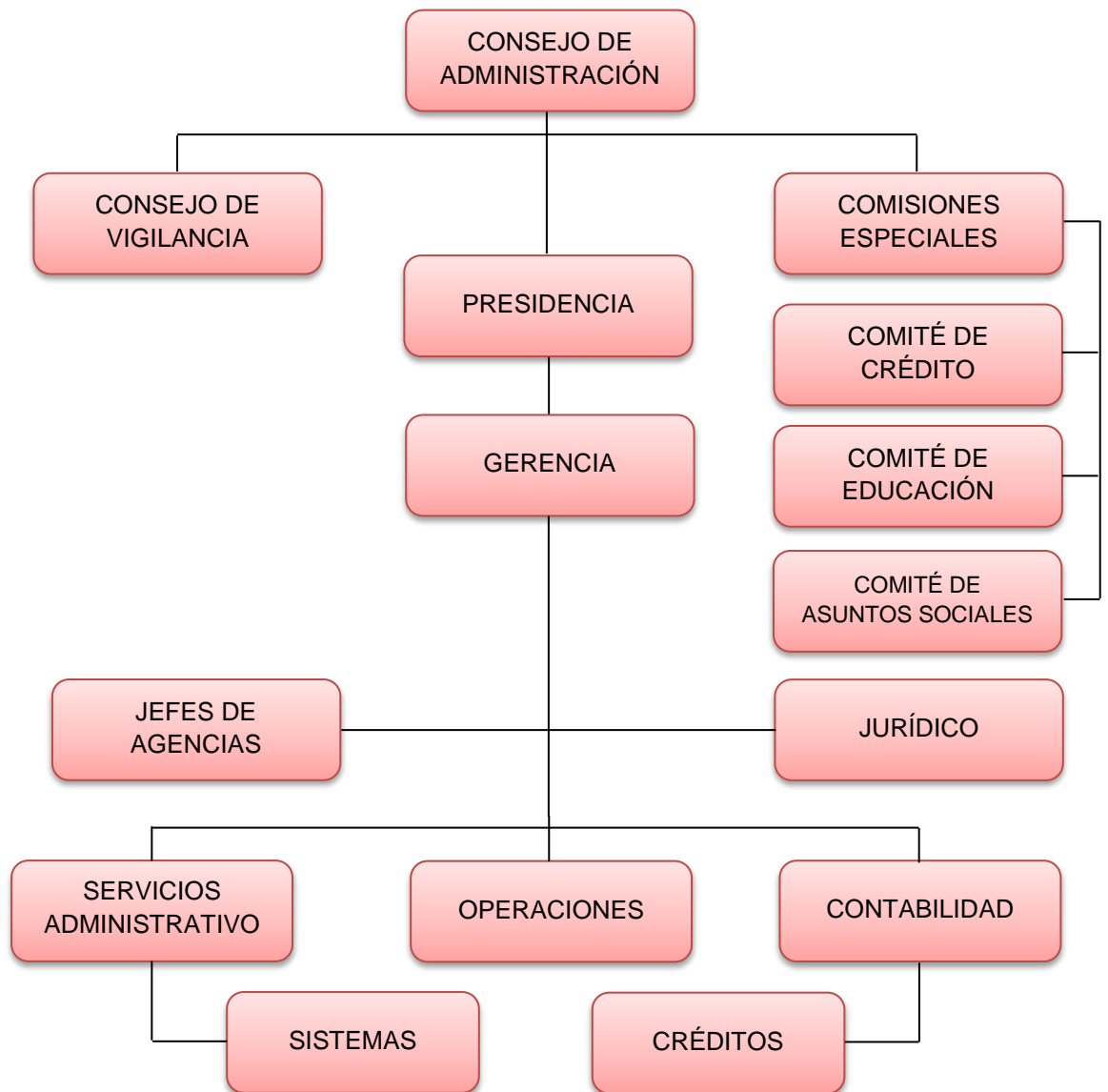
**O.G 1 1/1**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.  
PROPUESTA DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

Figura Nº 6: Propuesta de Organigrama Estructural

ASAMBLEA GENERAL DE  
SOCIOS





<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 09/10/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 11/10/2012</i>



## 4.12. INDICADORES DE GESTIÓN



**I.G 1 1/2**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**

### **4.12.1. INDICADORES DE GESTIÓN - TASA DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO**

**Componente:** Consejo de Administración.

**Fecha:** 31 de Diciembre del 2011.



### Proceso N° 1

Tasa de cumplimiento de actividades realizadas del Plan Anual de Trabajo, este indicador permite determinar el grado de cumplimiento del Consejo de Administración, es decir si cumplieron con dichas actividades.

Total Actividades Ejecutadas	7
Total Actividades Planificados	14
Total de Cumplimiento	50 %

### Indicadores de Gestión:

**Eficacia:** actividades ejecutadas / actividades planificadas \* 100%

**Eficacia:**  $7/14 = 0,5 * 100$

**Eficacia:** 50%

**Interpretación:** Al aplicar este indicador se pudo apreciar que el 50% de las actividades propuestas para el año 2011, cumplieron con eficiencia por parte del Consejo Administrativo, mientras que el 50% no se cumplieron.

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 12/10/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 15/10/2012</i>



**I.G 2<sub>1/1</sub>**

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY"

#### 4.12.2. INDICADORES DE GESTIÓN - NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE CAPACITACIÓN CONTINUA AL PERSONAL

**Componente:** Gerencia General.

**Fecha:** 31 de Diciembre del 2011.



### Proceso N° 1

Tasa de cumplimiento de actividades realizadas al respecto de capacitación al personal, mide el cumplimiento de dichas actividades.

Total de capacitaciones ejecutadas	1
Total de capacitaciones programadas	3
Total de Cumplimiento	33 %

### Indicadores de Gestión:

**Eficacia:** capacitaciones ejecutadas / capacitaciones programadas \* 100%

**Eficacia:**  $1/3 = 0,33 * 100$

**Eficacia:** 33,33 %

**Interpretación:** Las capacitaciones efectuadas en el año 2011, es de 33% frente a 67% no han sido cumplidas a cabalidad por la falta de organización y planificación.

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 13/10/2012</i>
<i>Aprobado por: J.M</i>	<i>Fecha: 15/10/2012</i>



**I.G 3<sub>1/1</sub>**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA.**

### 4.12.3. INDICADORES DE GESTIÓN - EFICIENCIA EN LA PRESENTACIÓN DE LOS BALANCES

**Componente:** Departamento de Contabilidad.

**Fecha:** 31 de Diciembre del 2011.



### Proceso Nº 1

Nivel de eficacia en la presentación de los Estados Financieros ante los Consejos de Vigilancia y Consejo de Administración este indicador permite verificar el nivel de cumplimiento.

Total de Balances entregados a tiempo	11
Total de Números de Balances	12
Total de Cumplimiento	92 %

### Indicadores de Gestión:

**Eficacia:** actividades ejecutadas / actividades planificadas \* 100%

**Eficacia:**  $11/12 = 0,9166 * 100$

**Eficacia:** 92%

**Interpretación:** Al aplicar este indicador se pudo apreciar que el 92% cumplieron con eficiencia frente a 8% de incumplimiento por cambios del personal del área contable.



Preparado por: C.A	Fecha: 13/10/2012
Aprobado por: F.M	Fecha: 15/10/2012

**I.G 4 1/1**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA**

### 4.12.4. INDICADORES DE GESTIÓN - NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS

**Componente:** Departamento de Crédito.

**Fecha:** 31 de Diciembre del 2011.



### Proceso N° 1

Nivel de cumplimiento en autorización de créditos tomados de una muestra de los meses de Agosto y Septiembre del año 2011.

Total de créditos autorizados	209
Total de créditos solicitados	234
Total de Cumplimiento	89 %

### Indicadores de Gestión:

**Eficacia:** Total de créditos solicitados / Total de créditos autorizados \* 100%

**Eficacia:**  $209/234 = 0,89 * 100$

**Eficacia:** 89,31 %

**Interpretación:** Los créditos otorgados que se han concedido en base a los requisitos corresponden al 89% dejando una diferencia del 10.69% que no cumplen con los requerimientos exigidos por la entidad.

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 19/10/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 22/10/2012</i>





## 4.13. PAPELES DE TRABAJO



**P.T 1 1/2**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**

**4.13.1. EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA POR ÀREA**

**ANÁLISIS DE FUNCIONES AL PRESIDENTE ÀREA – ADMINISTRATIVO**

			CUMPLE
--	--	--	--------



NOMBRE	CARGO	FUNCIONES QUE DEBE CUMPLIR DE ACUERDO A LA LEY DE COOPERATIVAS Y SUS REGLAMENTOS.	SI	NO
Sr. Emilio Iza	Presidente	Dictan los Reglamentos Interno, orgánico funcional, de crédito y demás normas, con sujeción a las disposiciones contenidas en la Ley General de Cooperativa, Reglamento y el Estatuto.		x
		Aprueban el presupuesto del ejercicio económico y sus modificaciones.	x	
		Sancionan a los socios que infrinjan las disposiciones Legales, Reglamentarias o Estatutarias.	x	
		Nombran y remueven al Gerente y determinan su remuneración.		x
		Fijan el monto de la protección que debe adquirir la cooperativa ante sus riesgos de operación, sin perjuicio de poder exigir caución a los funcionarios que defina y por el monto que determine.		x
		Conocen los informes periódicos que presente el Gerente así como el informe anual correspondiente y tomar las decisiones que estime apropiadas.	x	
		Establecen las políticas crediticias, en concordancia con las disposiciones legales que rijan para el efecto, y nombrar el Comité de Crédito.	x	
		Elaboran, conjuntamente, con la Gerencia, el plan operativo para someterlo a consideración y aprobación de la Asamblea General.	x	
		Presentan para aprobación de la Asamblea General los Estados Financieros y su informe de labores.	x	
		Resuelven en última instancia las peticiones de socios, de acuerdo a lo que establece el Estatuto, una vez que el Gerente General se haya pronunciado.	x	
		Resuelven la apertura y cierre de las oficinas operativas, previo informe del Gerente, sujetándose para el efecto a las disposiciones impartidas por la Ley.	x	

P.A 1  
1/1

Preparado por: C.A	Fecha: 23/10/2012
Aprobado por: F.M	Fecha: 24/10/2012

P.T 1 2/2

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA.**  
**EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA POR ÀREA**  
**ANÁLISIS DE FUNCIONES AL PRESIDENTE ÀREA - ADMINISTRATIVO**





NOMBRE	CARGO	FUNCIONES QUE DEBE CUMPLIR DE ACUERDO A LA LEY DE COOPERATIVAS Y SUS REGLAMENTOS.	CUMPLE	
			SI	NO
Sr. Emilio Iza	Presidente	Resuelven las solicitudes de crédito de los vocales del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, de los Gerentes, del Auditor interno y de los demás funcionarios de la cooperativa	x	
		Reglamentan las atribuciones y funciones del Gerente y del Personal técnico y administrativo de la cooperativa		x
		Sesionar una vez por semana ordinariamente y extraordinariamente, cuando lo creyere conveniente.		x
		Preside todos los actos oficiales de la cooperativa	x	
		Cuidar de la correcta inversión de los fondos sociales y de las recaudaciones que deban hacerse.	x	
		Vigilar el cumplimiento de la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, el presente Estatuto, Reglamento Interno y las resoluciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración		x
		Ejercer las demás atribuciones que le faculta la Ley su Reglamento General de Cooperativas y el presente Estatuto.	x	
COMENTARIO: El Sr. Emilio Iza cumple 12 de 18 funciones establecidas según la Ley de Cooperativas, Reglamento General, Estatuto Interno de la cooperativa. No realiza 6 funciones por no estar presente de forma diaria en la cooperativa.				

P.A 1  
1/1

Ø Incumplimiento de la Ley y los Reglamentos

Preparado por: C.A	Fecha: 23/10/2012
Aprobado por: F.M	Fecha: 24/10/2012



P.T 2 1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA.

4.13.2. EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA POR ÁREA

ANÁLISIS DE FUNCIONES AL GERENTE GENERAL ÁREA ADMINISTRATIVO



NOMBRE	CARGO	FUNCIONES QUE DEBE CUMPLIR DE ACUERDO AL REGLAMENTO DE LA COOPERATIVA	CUMPLE	
			SI	NO
Dr. Klever Guapisaca	Gerente General	Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa	x	
		Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informa, al menos trimestralmente, al Consejo de Administración de los resultados	x	
		Cumple y hace cumplir las normas estatutarias, la Ley de Cooperativas, Reglamentos y el Estatuto.		x
		Cumplir las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos de Administración y Vigilancia	x	
		Contrata, remueve y sanciona a los empleados de la cooperativa, cuyo nombramiento y remoción no sea de competencia de otro órgano de la entidad, y fija sus remuneraciones	x	
		Suministra información que soliciten los socios, órganos internos de la cooperativa y otras instituciones de acuerdo con su competencia	x	
		Presenta al Consejo de Administración los informes periódicos que este le solicite y el informe anual de labores.	x	
		Delega y revoca a otros funcionarios de la cooperativa ciertas funciones a él asignadas, previa autorización del Consejo de Administración, para realizar operaciones específicas.		x
		Preside el Comité de Crédito de la cooperativa	x	
		Rendir la caución fijada por el Consejo de Administración		x
		Propone al Consejo de Administración las políticas que permitan la operatividad de la cooperativa	x	
		Controlar el estado de caja e interesarse que los valores que se mantengan con todas las seguridades del caso	x	
		Presenta un informe anual a la Asamblea General, sobre el desarrollo de su gestión y la situación Económica - Financiera de la cooperativa	x	

P.A 2  
1/2

Preparado por: C.A	Fecha: 25/10/2012
Aprobado por: F.M	Fecha:

P.T 2 2/2

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA.**  
**EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA POR ÀREA**  
**ANÁLISIS DE FUNCIONES AL GERENTE GENERAL- ADMINISTRATIVO**



NOMBRE	CARGO	FUNCIONES QUE DEBE CUMPLIR DE ACUERDO AL REGLAMENTO DE LA COOPERATIVA	CUMPLE	
			SI	NO
Dr. Klever Guapisaca	Gerente General	Administrar a las cooperativas dentro de los términos Legales, Estatutarias y Reglamentarias.	x	
		Cuidar que la contabilidad se lleve con la debida corrección y los soportes necesarios.	x	
		Ejercer las demás funciones concernientes a su cargo.	x	
		Presentar mensualmente al Consejo de Administración la nómina de socios atrasados en el pago de sus cuotas u obligaciones para los efectos previstos en el estatuto.	x	
<b>COMENTARIO:</b> Dr. Klever Guapisaca cumple 14 de 17 funciones establecidas según la Ley de Cooperativas, Reglamento General, Estatuto Interno No realiza 3 funciones dado a que su responsabilidad es alta y por la multiplicidad de funciones a su cargo.				

P.A 2  
1/2

✓ Revisado o Verificado

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 25/10/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 27/10/2012</i>



P.T 3 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA.

4.13.3. EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA POR ÀREA

ANÁLISIS DE FUNCIONES AL CONTADOR GENERAL ÀREA – FINANCIERO



NOMBRE	CARGO	FUNCIONES QUE DEBE CUMPLIR DE ACUERDO AL REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA	CUMPLE	
			SI	NO
Miriam Jinde	Contadora General	Elabora y propone el presupuesto financiero institucional a la Gerencia estableciendo metas cuantitativas para las diferentes áreas de negocio y oficinas operativas.	x	
		Elaborar el rol de pagos de todos los empleados y funcionarios de la cooperativa	x	
		Llevar la contabilidad de acuerdo a los principios de contabilidad legales establecidos, con ética y probidad comprobada	x	
		Realiza estudios y fija políticas para la captación de recursos a través de la creación de nuevos productos que representan mejorar los pasivos a menor costo	x	
		Elaborar y presentar los Estados Financieros mensuales a Gerencia y semestral mente a los organismos correspondiente, con los análisis respectivos	x	
		Asesorar a la Gerencia y directivos en materia de contabilidad.		x
		Supervisa el cumplimiento del presupuesto, estrategias metas financieras recomendando a la Gerencia y al Consejo de Administración los ajustes necesarios.	x	
		Revisar los informes crediticios para el cumplimiento de los mismos.		x
		Participa en la formulación del plan operativo anual de la cooperativa	x	
		Recibe información y documentación	x	
		Realiza conciliaciones, ajustes mensuales y presenta Balances	x	
		Elabora reportes tributarios.	x	
<b>COMENTARIO:</b> Lcda. C. P.A Miriam Jinde cumple 10 de 12 funciones establecidas según el Reglamento Interno. No realiza 2 funciones ya que no ha sido solicitado, su nivel de responsabilidad es alto.				

P.A 3  
1/1

✓ Revisado o Verificado



Preparado por: C.A	Fecha: 26/10/2012
Aprobado por: J.M	Fecha: <b>P.T 4 1/1</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA.**  
**4.13.4. EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA POR ÀREA**  
**ANÁLISIS DE FUNCIONES AL JEFE DE CRÉDITO ÀREA – FINANCIERO**



NOMBRE	CARGO	FUNCIONES QUE DEBE CUMPLIR DE ACUERDO AL REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA	CUMPLE	
			SI	NO
Francisco Tisalema	Jefe de Crédito	Actuar con estricto apego a las disposiciones, y procedimientos establecidos para la otorgación de créditos.	x	
		Analizar las solicitudes de los prestamos ordinarios, en base de los informes que presente previamente el oficial de crédito	x	
		Revisar periódicamente el reglamento de crédito y presentar sus observaciones y recomendaciones al Consejo de Administración para sus análisis y aprobación		x
		Existe la igualdad de derechos de los socios para obtener los beneficios del crédito, impulsando su democratización y como tal la disminución de su riesgo.	x	
		Se revisa Central de Riesgos y experiencia crediticia para saber si accede al crédito o no	x	
		Otorga créditos sobre una base sólida y recuperable	x	
		El crédito se efectúa en los mismos términos en relación con garantías y determinando la real capacidad de pago exigidas para cualquier otro solicitante.	x	
		La tasa de interés activa y de mora, que regirá para los préstamos que concede la cooperativa toma en cuenta el marco de las regulaciones de las autoridades monetarias	x	
<b>COMENTARIO:</b> El Sr. Rodrigo Tisalema cumple 7 de 8 funciones establecidas según el Reglamento Interno. No realiza 1 función por qué no lo cree pertinente lo basa en su experiencia.				

P.A 4  
1/1

✓ Revisado o Verificado

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 26/10/2012</i>
<i>Aprobado por: J.M</i>	<i>Fecha: 27/10/2012</i>



**P.T 5** 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA.

4.13.5. LIBRO DE ACTAS

CUADRO DE RESUMEN DE SESIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nº	FECHA	ACTIVIDAD Nº	TIPO DE SESIÓN	OBSERVACIÓN
1	01/03/2011	1. Organización de seminarios 2. Elaboración de documentos de apoyo	Ordinario	No cumplieron con la Ley.
2	02/06/2011	1. Planificación y ejecución de seminarios, talleres sobre temas de actualidad para los empleados 2. Reuniones periódicas asesoramiento de Gerencia General para los colaboradores	Ordinario	
3	01/09/2011	1. Propagandas y publicidades 2. Bajo interés 3. Crédito emergentes en 24 horas 4. Pago de mejores intereses en ahorros a plazo fijo	Ordinario	
4	01/12/2011	1. Pagar a los socios fundadores interese en los certificados y otros incentivos	Ordinario	
5	15/12/2011	1. Adecuación del local	Extraordinaria	

P.A 1  
1/1

Ø Incumplimiento de la Ley y los Reglamentos

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 29/10/2012</i>
<i>Aprobado por: J.M</i>	<i>Fecha: 31/10/2012</i>



**P.T 6 1/3**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**

**4.13.6. REPORTE PARA VERIFICAR SI CUMPLE CON EL PERFIL PROFESIONAL PARA EL CARGO.**

Nº	APELLIDOS Y NONBRES	CARGO	SUELDO	INSTRUCCIÓN				OBSERVACIÓN
				PRIMARIA	MEDIA	SUPERIOR	CUMPLE CON EL PERFIL PROFESIONAL	
1	Sr. Iza Emilo	Presidente	300.00	x			NO	No tiene ningún título académico
2	Dr. Guapisaca Klever	Gerente General	1000.00			x	NO	Tiene el título de tercer nivel, Dr. en odontología, la cual no cumple con el perfil del puesto, debe tener el título en administración de empresas, economía o similar a lo mencionado.
3	Tisalema Moisés	Coordinador de Agencia (P)	330.00		x		NO	En la actualidad se encuentra con el título de bachiller en administración de negocios.
4	Ing. Caiza Oscar	Coordinador de Agencia (L)	330.00			x	NO	Tiene el título de tercer nivel, Ing. En sistemas; no cumple con el perfil del puesto, debe tener el título en administración o similar.
5	Guapisaca Holger	Coordinador de Agencia (C)	300.00		x		NO	En el actual momento se encuentra egresado en la carrera de Ing. en sistemas.
6	Tisalema Rodrigo	Jefe de Crédito	350.00		x		NO	En la actualidad se encuentra cursando el cuarto semestre de carrera de economía.
7	Espín Lenin	Oficial de Crédito	300.00		x		SI	Si cumple con el perfil que requiere para el puesto, con título de bachiller en administración.
8	Guapisaca Alberto	Oficial de Crédito	300.00		x		SI	Si cumple con perfil requerido tiene el título de bachiller en contabilidad.

**P.A 2  
2/2**

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 29/10/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 31/10/2012</i>



**P.T 6 2/3**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.  
 REPORTE PARA VERIFICAR SI CUMPLE CON EL PERFIL PROFESIONAL PARA EL CARGO.**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	SUELDO	INSTRUCCIÓN				OBSERVACION
				PRIMARIA	MEDIA	SUPERIOR	CUMPLE CON EL PERFIL PROFESIONAL	
9	Tisalema Francisco	Oficial de Crédito	300.00		x		SI	Cumple con el perfil tiene el título de bachiller en contabilidad.
10	Sisa Segundo	Oficial de Crédito	300.00		x		SI	En la actualidad se encuentra con el título de bachiller en Administración de Negocios cumple con el perfil del puesto.
11	Moracho Luis	Oficial de Crédito	300.00		x		SI	En la actualidad se encuentra con el título de bachiller cumple con el perfil del puesto.
12	Iza Fabián	Oficial de Crédito	300.00		x		SI	Tiene el título de bachiller en comercio y administración si cumple con el perfil del puesto.
13	Jinde Miriam	Contabilidad	620.00		x		SI	Cumple con el perfil académico es Licenciada C.P.A en Contabilidad y Auditoría.
14	Ing. Llerena Edwin	Sistema	400.00			x	SI	Tiene el título de ingeniero en sistemas, cumple con el perfil profesional.
15	Granda Luis	Caja	300.00		x		SI	Sí cumple con el perfil del puesto de caja.
16	Tisalema Lourdes	Caja	300.00			x	SI	Tiene título de bachiller en contabilidad si cumple con el perfil del puesto.
17	Tisalema Néstor	Caja	300.00		x		SI	Tiene título de bachiller en contabilidad y cumple con el perfil de caja.
18	Tisalema Sandra	Caja	300.00		x		SI	Tiene título de bachiller en contabilidad cumple con el perfil.

**P.A 2  
2/2**

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 29/10/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 31/10/2012</i>





**P.T 6 3/3**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.  
 REPORTE PARA VERIFICAR SI CUMPLE CON EL PERFIL PROFESIONAL PARA EL CARGO.**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	SUELDO	INSTRUCCIÓN				OBSERVACIÓN
				PRIMARIO	MEDIA	SUPERIOR	CUMPLE CON EL PERFIL PROFESIONAL	
19	Caiza Yolanda	Caja	300.00		x		SI	Tiene título de bachiller en contabilidad cumple con el perfil del puesto.
20	Tisalema Wilma	Información	300.00		x		SI	Tiene título de bachiller en contabilidad si cumple con el perfil.
21	Toalombo Rosa	Información	300.00		x		SI	Cumple con el perfil actual mente se encuentra cursando el quinto semestre de la carrera de Licenciatura en Secretariado.
22	Cela Rosa	Información	300.00		x		SI	Cumple con el perfil del puesto tiene título de bachiller en contabilidad.

**P.A 2  
2/2**

. ✓ Revisado o Verificado

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 29/10/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 31/10/2012</i>



**P.T 7 1/1**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**  
**4.13.7. ANÁLISIS DEL INSTRUCTIVO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

INSTRUCTIVO	ACTUALIZADO	NO ACTUALIZADO	OBSERVACIONES
Requisitos para Servicio:			
Libreta de Ahorros	x		Se mantienen los requisitos para la apertura de cuentas de ahorros y depósitos a plazo fijo.
Servicios Adicionales:			Los créditos no se encuentran actualizados en cuanto a montos y plazos, acerca del interés varía por lo que mantienen un archivo general en Excel.
Depósito a plazo fijo	x		
Requisitos para Productos:			
Crédito de Consumo:			
• Quirografario Normal		x	
• Emergente		x	
• Hipotecario		x	
Microcrédito:			
• Quirografario normal		x	
• Especiales		x	
• Estudiantiles	x		
Políticas Generales:		x	Las políticas actuales no han sido modificadas a los nuevos valores de mercado.
Encajes:		x	
Costo de Servicio:		x	
COMENTARIO: Es necesario mantener actualizado y vigente este Instructivo para beneficio de los socios y de la cooperativa ya que de esta manera el personal de atención al cliente podrá informar y satisfacer las necesidades de los socios cuando solicitan información de trámites, así también será de apoyo al Área de Crédito quien se guíara con este Instructivo actualizado.			

**P.A 3  
1/1**

✓ Revisado o Verificado

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 01/11/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 02/11/2012</i>



**P.T 8 1/2**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**

**4.13.8. REPORTE DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS DURANTE EL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2011**

ASESOR DE CRÉDITO	SOLICITUDES RECIBIDAS	TIPO DE CRÉDITO	MONTO	SOLICITUDES APROBADAS POR EL COMITÉ DE CRÉDITO	SOLICITUDES APROBADAS POR EL ASESOR	SOLICITUDES NEGADAS POR LA COM. DE CRÉDITO	SOLICITUDES SIN PROCESO
Rodrigo Tisalema	41	Micro crédito	25552	23	10	5	3
Comité de Crédito	53	Comercial	26907,11	31	12	8	2
Rodrigo Tisalema	11	Consumo	8542,52	10	1	0	0
Comité de Crédito	0	Vivienda	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>105</b>		<b>61001,63</b>	<b>64</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>5</b>

**P.A 4  
1/1**

**COMENTARIO:**

- 1) De acuerdo a la muestra seleccionada del mes de agosto, se define que el área de Crédito si está cumpliendo con sus funciones, de 105 solicitudes 5 solicitudes sin proceso que equivale al 4,76% no han sido procesadas debido que los asesores no han terminado la elaboración del informe, por tanto, no ingresaron al Comité de Crédito para su aprobación, las cuales se procesaran en el mes de noviembre.
- 2) De acuerdo a la muestra seleccionada del mes de agosto, se define que el Área de Crédito si está cumpliendo con sus funciones, de 105 solicitudes 64 han sido aprobados por el Comité de Crédito que equivale al 60,95%
- 3) De acuerdo a la muestra seleccionada del mes de agosto, se define que el Área de Crédito si está cumpliendo con sus funciones, de 105 solicitudes 23 Han sido aprobados por el Asesor de Crédito que equivale al 21. 90, ya que son créditos que fueron emitidos a socios con trayectoria de cumplimiento en sus obligaciones en la cooperativa.
- 4) De acuerdo a la muestra seleccionada del mes de agosto, se define que el Área de Crédito si está cumpliendo con sus funciones, de 105 solicitudes 13 fueron negados por el Comité de Crédito que equivale al 12. 38 %, ya que estas no cumplían con cada requerimiento exigido por la entidad.

✓ Revisado o Verificad

*Preparado por: C.A*

*Fecha: 05/11/2012*

*Aprobado por: J.M*

*Fecha: 07/11/2012*



P.T 8 2/2

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**  
**REPORTE DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO 2011**

ASESOR DE CRÉDITO	SOLICITUDES RECIBIDAS	TIPO DE CRÉDITO	MONTO	SOLICITUDES APROBADAS POR EL COMITÉ DE CRÉDITO	SOLICITUDES APROBADAS POR EL ASESOR	SOLICITUDES NEGADAS POR LA COM. DE CRÉDITO	SOLICITUDES SIN PROSESO
Rodrigo Tisalema	53	Micro crédito	37835,36	31	18	4	0
Comité de Crédito	64	Comercial	67780,42	41	22	0	1
Rodrigo Tisalema	8	Consumo	2959,98	6	1	0	1
Comité de Crédito	4	Vivienda	68958,1	3	0	1	0
<b>TOTAL:</b>	<b>129</b>		<b>177533,86</b>	<b>81</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

P.A 4  
1/1

**COMENTARIO:**

- 1) De acuerdo a la muestra seleccionada del mes de septiembre, se define que el Área de Crédito si está cumpliendo con sus funciones, de 129 solicitudes, 81 han sido aprobados por el Comité de Crédito que equivale al 62,79%.
- 2) De acuerdo a la muestra seleccionada del mes de septiembre, se define que el Área de Crédito si está cumpliendo con sus funciones, de 129 solicitudes, 41 han sido aprobados por el Asesor de Crédito que equivale al 31.78 %. Ya que son créditos que fueron emitidos a socios con trayectoria de cumplimiento en sus obligaciones en la cooperativa.
- 3) De acuerdo a la muestra seleccionada del mes de septiembre, de 129 solicitudes 5 fueron negados por el Comité de Crédito que equivale al 5. 88 %., por no cumplir con los requerimientos necesarios.
- 4) De acuerdo a la muestra seleccionada del mes de septiembre, de 129 solicitudes 2 no han sido procesadas que equivale al 1,55% debido a que los asesores no han terminado la elaboración del informe, por tanto, no ingresaron al Comité de Crédito para su aprobación, las cuales se procesaran el mes de noviembre.

✓ Revisado o Verificado

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 05/11/2012</i>
<i>Aprobado por: F.M</i>	<i>Fecha: 07/11/2012</i>



**P.T 9 1/3**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**

**4.13.9. REPORTE DE INSPECCIONES VERIFICACIÓN DE DATOS QUE ACCEDEN A CRÉDITO – AGOSTO 2011**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº SOCIO	NOMBRE DEL VERIFICADOR	VIVIENDA			VEHÍCULO			OBSERVACIÓN
				PROPIA	ARRENDADA	VIVE CON FAMILIARES	MARCA	ESTADO	ELECTR	
1	Agualongo Pilamunga María Juana	10101982	Rodrigo Tisalema	x✓						Al realizar la verificación se encuentra que la casa es propia.
2	Punina Asas María Rosa	101019793		x E						Al realizar la verificación se encuentra que la casa no es propia si no que vive con los familiares.
3	Paredes Robayo Carmen del Rocío	101019751		x E						Al realizar la verificación se encuentra que la casa no es propia si no que vive con los familiares.
4	Usulli Shulqui Vicente	101019692		x✓					x✓	Al realizar la verificación se encuentra que la casa es propia y tiene los electrodomésticos con la respectiva documentación.
5	Cárdenas Lazcano Paulina Maribel	101019661				x✓				Al realizar la verificación se encuentra que vive con los familiares.
6	Toalombo Manobanda Ana Lucia	101016627				x E				Al realizar la verificación se encuentra que la casa es arrendada no vive con los familiares.
7	Yanzapanta Tisalema maría Natividad	101016437					Mazda	B✓		Al realizar la verificación se encuentra que el vehículo es propio y se encuentra en buen estado.
8	Poaquiza Manobanda Byron Eduardo	101016426				x E			x E	Al realizar la inspección se encuentra que arrienda la casa y no justifica la procedencia de los bienes
9	Chimborazo Zoila Elsa	101016336		x E					x	Al realizar la verificación se encuentra que no es casa propia si no que vive con los familiares.

**P.A 4  
1/1**

<i>Preparado por: C.A</i>	<i>Fecha: 08/11/2012</i>
<i>Aprobado por: J.M</i>	<i>Fecha: 10/11/2012</i>



P.T 9 2/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA.

REPORTE DE INSPECCIONES PARA VERIFICACIÓN DE DATOS QUE ACCEDEN A CRÉDITO – AGOSTO 2011

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº SOCIO	NOMBRE DEL VERIFICADOR	VIVIENDA			VEHÍCULO			OBSERVACIÓN
				PROPIA	ARRENDADA	VIVE CON FAMILIARES	MARCA	ESTADO	ELECTR	
10	Puma Culqui Ana Lucia	101016267		x			Mazda	R	x✓	Al realizar la verificación se encuentra que la casa no es propia, pero si justifica la tenencia de los bienes.
11	Toalombo Punina Gloria Ximena	101016236		x E					x E	Al realizar la verificación se encuentra que la casa no es propia si no que vive con los familiares, de igual forma los electrodomésticos son de familiares
12	Tapia Pico José Luis	101016215		x✓						Al realizar la inspección se encuentra que la casa es propia y la documentación completa.
13	Ortiz Juan José	101015505		x E						Al realizar la verificación se encuentra que la casa no es propia si no que vive con los familiares.
14	Palomo Villacres Nélida Silvana	101007982		x✓						Al realizar la verificación la casa es propia.
15	Peñaloza Vicuña Mariana de Jesús	101007669			x✓					Al realizar la verificación la casa es arrendada.
16	Córdova Geovanny Raúl	101007580			x✓					Al verificar se encuentra que la casa es arrendada
17	Guapisaca Espín Holger Geovanny	101000634		x✓			Lada	B✓	x✓	Al realizar la verificación se encuentra que la casa es propia y los bienes que posee.
18	Heredia Analusia Mariana de Jesús	101000402				x✓				Se verifico que vive con los familiares.

P.A 4  
1/1

Preparado por: C.A

Fecha: 08/11/2012

Aprobado por: F.M

Fecha: 10/11/2012



P.T 9 3/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK SAMY" LTDA.

REPORTE DE INSPECCIONES PARA VERIFICACIÓN DE DATOS QUE ACCEDEN A CRÉDITO – AGOSTO 2011

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	Nº SOCIO	NOMBRE DEL VERIFICADOR	VIVIENDA			VEHÍCULO			OBSERVACIÓN
				PROPIA	ARRENDADA	VIVE CON FAMILIARES	MARCA	ESTADO	ELECTR	
19	Jinde Sisa Narcisa Mariela	101000142		x✓						Al realizar la verificación se encuentra que la casa es propia.
20	Agualongo Caiza Roña Elevación	101000084		x✓						Al realizar la verificación se encuentra que la casa es propia justificando con la documentación

P.A 4  
1/1

**Comentario:** De las muestras tomadas como referente del mes de agosto se puede apreciar según el reporte de inspecciones de verificación crediticio, 14 personas cumplen con todos los requisitos y son calificados para el crédito, mientras que 6 personas no cumplen con los requisitos al realizar la verificación por parte de los asesores de crédito. Esto corresponde a que no se ha realizado actualizaciones de datos de clientes.

✓ Revisado o Verificado

✗ No Reúne Requisitos

Preparado por: C.A	Fecha: 08/11/2012
Aprobado por: F.M	Fecha: 10/11/2012



#### **4.14. HOJA DE HALLAZGOS**



**COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.****4.14.1. HOJA DE HALLAZGO Nº 1****Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011.****PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA NO ES SOCIALIZADA DE FORMA OPORTUNA****Condición**

La Planificación Estratégica no ha sido divulgada en su totalidad al personal que labora en la cooperativa.

**Criterio**

Los planes administrativos indican que la Planificación Estratégica debe ser de conocimiento general es decir de todos quienes laboran en la Institución, ya que es el medio para alcanzar los objetivos propuestos.

**Causa**

Los dirigentes no ha dado la suficiente importancia a la Planificación Estratégica por lo cual no se la ha impartido y comunicado a los demás estamentos de la cooperativa

**Efecto**

Se ha incurrido en un costo al haber elaborado la Planificación Estratégica la misma que no está siendo socializada por el desconocimiento tanto de los Jefes Departamentales como del personal que labora en la cooperativa.

**Conclusión**

La Planificación Estratégica elaborada por la cooperativa no es de conocimiento del personal el cual desconoce lo que contiene, el objetivo que se persigue al aplicar y los logros que se puede obtener a través de dicha planificación.

**Recomendación****Al Gerente General**

Participar de forma inmediata la Planificación Estratégica a través de reuniones con los Jefes de Áreas y personal para asegurar la implantación de las estrategias que comprende, el mejoramiento de la calidad del servicio y por ende el cumplimiento de los objetivos Institucionales

*Preparado por: C.A**Fecha: 13/11/2012**Aprobado por: J.M**Fecha: 15/11/2012*

**COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.****4.14.2. HOJA DE HALLAZGO N° 2****Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011.****INADECUADA ESTRUCTURA ORGÁNICA****Condición**

La cooperativa cuenta con una estructura orgánica inadecuada que no incluye áreas importantes que completen el desarrollo de las actividades y la cual no refleja un claro orden jerárquico.

**Criterio**

La estructura orgánica de la cooperativa debe reflejar claramente las responsabilidades, canales de comunicación y supervisión que garanticen el cumplimiento de las actividades como lo indica el Art. 34 de la Ley

**Causa**

Se elaboró la estructura orgánica en forma empírica, por la falta de conocimiento del Gerente General sobre el proceso administrativo quien no se basó en un estudio previo tomando en cuenta el crecimiento económico que mantendría la cooperativa durante estos cuatro años.

**Efecto**

Las responsabilidades del personal no se encuentran correctamente delimitadas así como existe desconocimiento del personal sobre los canales de comunicación y supervisión.

**Conclusión**

La cooperativa cuenta con una estructura orgánica mal diseñada elaborada sin estudios previos, y al mantener un crecimiento constante desde el año 2008 en que se iniciaron sus actividades se hace indispensable de contar con una estructura que muestre un claro orden jerárquico.

**Recomendación****Al Gerente General**

Diseñar la estructura orgánica tomando en cuenta las necesidades actuales y futuras que mantiene la cooperativa de acuerdo a su crecimiento que muestre un orden jerárquico claro con el fin de que el personal conozca sus responsabilidades, canales de comunicación y supervisión.

*Preparado por: C.A**Fecha: 13/11/2012**Aprobado por: J.M**Fecha: 15/11/2012*

**COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.****4.14.3. HOJA DE HALLAZGO N° 3****Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011.****INEXISTENCIA DE MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.****Condición**

La cooperativa no cuenta con manuales de funciones y procedimientos para el desarrollo de las actividades diarias.

**Criterio**

Deben existir manuales de funciones y procedimientos reglamentados de acuerdo al Art. 33 literal e del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, que faciliten el desarrollo de actividades y sobre todo que cumplan de manera eficiente y ordenada.

**Causa**

La falta de seguimiento por parte de las autoridades a las áreas que conforman la cooperativa a fin de determinar cuáles son las necesidades y requerimientos.

**Efecto**

Al no contar con los respectivos manuales de funciones y procedimientos el personal desarrolla sus actividades de forma rutinaria incrementando el riesgo operativo y que no garantiza el cumplimiento de objetivos de la cooperativa.

**Conclusión**

La cooperativa no cuenta con manuales de funciones y procedimientos que faciliten el desarrollo de las actividades de manera eficiente y ordenada debido a que las autoridades no han determinado cuales son las necesidades y requerimientos urgentes de cada área y que pueden ocasionar graves problemas e inclusive poner en riesgo a la cooperativa.

**Recomendación****Al Gerente General.**

Elaborar manuales de funciones y procedimientos, hacerles partícipes al personal, y supervisar que cada acción o actividad sean cumplidas como indicase el manual.

*Preparado por: C.A**Fecha: 13/11/2012**Aprobado por: J.M**Fecha: 15/11/2012*

**COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.****4.14.4. HOJA DE HALLAZGO Nº 4****Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011.****PERSONAL NO CUENTA CON PERFILES PROFESIONALES.****Condición**

El personal que labora en la cooperativa no cumple con los perfiles profesionales acordes a los cargos que desempeñan, ya que han sido contratados por afinidad, parentesco o por ser accionistas.

**Criterio**

Se está incumpliendo con lo establecido en el Reglamento Interno de la cooperativa, en el art. 50 del Reglamento Interno de la cooperativa en donde consta que la designación de funcionarios y empleados se realizará mediante concurso interno de merecimientos, en caso de no cumplir con el perfil requerido, la selección se lo realizará a través de concurso externo.

**Causa**

El Gerente General encargado de la contratación del personal ha desarrollado este proceso en base a recomendaciones y referencias por lo que actualmente el personal es contratado por condiciones de parentesco y afinidad.

**Efecto**

En razón de que el personal no cumple con los perfiles profesionales esto provoca riesgos operativos que afecten directamente a la imagen de la cooperativa.

**Conclusión**

El personal que labora en la cooperativa se ha contratado por condiciones de afinidad y parentesco, no se ha llevado ninguna clase de selección y contratación que garantice que el personal cumpla con los perfiles profesionales acordes a cada puesto y por ende se cumpla las funciones de manera correcta.

**Recomendación****Al Gerente General:**

Cumplir con lo que establece el Reglamento Interno. Título III art. 50 del Reglamento Interno de la Cooperativa es decir, a través de un concurso interno de merecimiento y en caso de no cumplir con el perfil requerido hacerlo mediante concurso externo y evitar cualquier clase de recomendaciones.

*Preparado por: C.A**Fecha: 16/11/2012**Aprobado por: J.M**Fecha: 19/11/2012*

**COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.****4.14.5. HOJA DE HALLAZGO Nº 5****Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011.****INEXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN.****Condición**

La cooperativa no cuenta con un Plan de Capacitación Anual por lo que el personal es capacitado de forma eventual.

**Criterio**

No se aplica con lo establecido en el Reglamento Interno de la cooperativa, art 84 del Reglamento Interno de la cooperativa donde señala que mantendrá planes de capacitación de acuerdo a necesidades institucionales.

**Causa**

La Comisión de Educación no cumple con lo establecido en el Reglamento Interno acerca del Plan de Capacitación ya que su elaboración y ejecución no son dadas.

**Efecto**

El personal no mantiene conocimientos actualizados para desarrollar sus funciones y de esta manera brindar y garantizar seguridad a los socios.

**Conclusión**

El personal de la cooperativa no está capacitado de forma permanente, lo cual no es pertinente ya que de acuerdo al crecimiento de la Institución es necesario que los directivos y empleados tengan continuamente capacitación y se encuentren actualizados en sus conocimientos

**Recomendación****A la Comisión de Educación**

Elaborar el plan de capacitación anual de acuerdo a necesidades Institucionales y a los requerimientos de desarrollo integral y de especialización de los directivos y empleados de la Institución el mismo que debe comprender: conferencias, seminarios, talleres, etc.

*Preparado por: C.A**Fecha: 16/11/2012**Aprobado por: J.M**Fecha: 19/11/2012*



## **4.15. INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO**



## **INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**

Sr.

Emilio Iza

### **PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA.**

Presente.-

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión al Talento Humano de las Áreas, Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua para el mejoramiento del desempeño periodo 2011. El desarrollo de nuestro trabajo tiene como propósito identificar áreas críticas, causas relacionadas y las alternativas para mejorar.

La Auditoría de Gestión fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información documentación, procesos y actividades examinadas no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente, que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables. La información, actividades y procesos ejecutados son de responsabilidad de la administración de la institución. Nuestra responsabilidad es la de emitir comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre si la información, actividades y procesos presentados y desarrollados por el talento humano se los realiza y ejecuta de manera adecuada con base en nuestra auditoría y a la normativa que la regula. Se analizaron cada uno de los estamentos de la entidad; mediante cuestionarios y entrevistas con el personal del componente examinado, revisión y evaluación de documentos archivos, actividades y procesos seleccionados.



### **ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**

## **MOTIVO**

Realizar la Auditoría de Gestión al Talento Humano de las Áreas, Administrativa y Financiera de la Cooperativa “SUMAK SAMY” Ltda. de La Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua para el mejoramiento del desempeño periodo 2011.

La necesidad de la ejecución de una auditoría de gestión al talento humano requiere identificar áreas críticas que afecten al crecimiento de la entidad permitiéndonos emitir conclusiones y recomendaciones sobre evidencias y hallazgos encontrados.

## **OBJETIVO DEL EXAMEN**

### **Objetivo General**

Aplicar una auditoría de gestión al talento humano de las áreas, administrativa y financiera de la Cooperativa “SUMAK SAMY” Ltda. de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua para el mejoramiento del desempeño periodo 2011.

### **Objetivos Específicos**

1. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias en las áreas, administrativa y financiera.
2. Establecer el grado de cumplimiento de objetivos y metas establecidas por la cooperativa.
3. Determinar y analizar los principales procesos correspondientes a la administración del talento humano.
4. Aplicar indicadores de gestión al talento humano para determinar el grado de cumplimiento de economía, eficacia y eficiencia y ética.
5. Emitir conclusiones y recomendaciones como resultado del desarrollo de la auditoría de gestión al talento humano.



### **Alcance y Periodo de Evaluación**





La auditoría de gestión al talento humano se aplicará a las actividades realizadas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011; de las áreas, administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. de la Provincia Tungurahua.

## **INDICADORES UTILIZADOS**

Durante la ejecución de la auditoría se aplicaron los siguientes indicadores:

Indicadores de Gestión

## **INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

### **Antecedentes**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. se creó el 24 de marzo del 2008, está conformada por la Matriz, ubicada en la Ciudad de Ambato y tres sucursales, una en la Ciudad de Pillaro y otra en la Ciudad de Latacunga y Cañar.

## **BASE LEGAL**

Las principales disposiciones legales que regulan el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. son:

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Reglamento de la Ley de Cooperativas.

Código de Trabajo.

Ley de Cooperativas.

Ley de Seguridad Social

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.



Ley Orgánica de Régimen Tributario

Código Tributario.

Reglamento a la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario.

Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios (decreto no. 430).

### **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

La estructura orgánica de la cooperativa la conforman:

- ✓ La Asamblea General.
- ✓ El Consejo de Administración.
- ✓ El Consejo de Vigilancia.
- ✓ Comisiones Especiales.
- ✓ Gerencia General.
- ✓ Los Niveles Operativos.



### **RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTE**



## **1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA NO ES SOCIALIZADA DE FORMA OPORTUNA**

La Planificación Estratégica no ha sido divulgada al personal que labora dentro de la cooperativa para el cumplimiento de los mismos y los objetivos propuestos por los directivos de la entidad.

### **Recomendación**

#### **Al Gerente General**

Participar de forma inmediata la Planificación Estratégica a través de reuniones con los jefes de área y personal para asegurar la implantación de las estrategias que comprende el mejoramiento de la calidad del servicio y por ende el cumplimiento de los objetivos institucionales

## **2. INADECUADA ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Dentro de la estructura orgánica de la cooperativa no constan todos los niveles, ni líneas jerárquicas, varios cargos fueron obviados sin ser tomados en cuenta.

La estructura orgánica de la cooperativa debe reflejar claramente la posición de la misma, sus departamentos y sobre todo las líneas de jerarquía.

Debido a que cuando se elaboró la estructura orgánica no se tomó en cuenta todos los departamentos existentes, ni su crecimiento económico, esta se realizó sin estudios previos y de forma empírica.

Se desvanece la línea de autoridad y las responsabilidades de empleados y funcionarios no están correctamente delimitadas.



### **Recomendación**



## **Gerencia General**

Rediseñar correctamente la estructura orgánica de la cooperativa, considerando todos los aspectos y departamentos importantes de la misma y de esta manera alcanzar los objetivos propuestos

### **3. INEXISTENCIA DE MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.**

La cooperativa no cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos en donde estén definidas las funciones y responsabilidades de los funcionarios y empleados, ya que es una herramienta que sirve como una guía metodológica en donde permita a las diferentes áreas cumplir de manera efectiva, sencilla y práctica y sobre todo que cumplan de modo eficiente y ordenada.

## **Recomendación**

### **Al Gerente General:**

Analizar la propuesta de Manual de Funciones y Procedimientos emitidos en la presente investigación, para direccionar las funciones a realizar por cada uno de los ejecutivos de la entidad, contando así con normativa legal, haciéndoles partícipes para que cada uno de los objetivos y metas planteadas sean alcanzadas

### **4. PERSONAL NO CUENTA CON PERFILES PROFESIONALES.**

Los cargos existentes son ocupados por personas que no cuentan con el perfil profesional requerido para ocupar los mismos.

La cooperativa debe tener empleados que cuenten con el perfil profesional requerido, que garantice el manejo de los fondos confiados por los depositantes y el logro de los objetivos planteados.

La falta de un manual de reclutamiento y selección de personal que le garantice el ingreso de personas con el perfil profesional requerido para ocupar los cargos importantes en la cooperativa hace que los riesgos operativos sean elevados afectando la imagen y calificación de la misma.



## **Recomendación**

### **Al Gerente General:**

Cumplir con lo que establece el Reglamento Interno. Título III art. 50 del Reglamento Interno de la cooperativa es decir, a través de un concurso interno de merecimiento y en caso de no cumplir con el perfil requerido hacerlo mediante concurso externo y evitar cualquier clase de anomalías.

## **5. INEXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN.**

Los empleados no reciben capacitación oportuna y permanente en atención al cliente, reformas políticas y actualización en cuanto a su trabajo.

La cooperativa no cuenta con planes de capacitación para los empleados según su área además la falta de compromiso por parte de la gerencia para velar por el desarrollo personal y profesional de sus empleados ha hecho que se reste importancia a este aspecto. La falta de capacitación afecta significativamente el desarrollo de la cooperativa, existen elevados riesgos operativos y es imposible garantizar el manejo de los fondos confiados por los depositantes.

## **Recomendación**

### **A la Comisión de Educación**

Elaborar un presupuesto, deben estar dirigidos de acuerdo a las necesidades institucionales y a los requerimientos de desarrollo integral y de especialización de los directivos y empleados de la Institución el mismo que debe comprender: conferencias, seminarios, talleres, etc.



# CAPÍTULO V



## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**



1. El objetivo general y los objetivos específicos propuestos planteados en nuestro trabajo de tesis de grado previa la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado se cumplieron a cabalidad.
2. La hipótesis planteada para determinar si el Talento Humano de las Áreas Administrativa y Financiera de la Cooperativa “SUMAK SAMY” Ltda. Cumple con las funciones y actividades desempeñadas en forma económica, eficiente, eficaz y ética, fue comprobada mediante el desarrollo de la Auditoría de Gestión al Talento Humano y los respectivos procedimientos de auditoría.
3. Mediante la aplicación de la Evaluación del Sistema de Control Interno se determinó que las Áreas, Administrativa y Financiera no mantienen un control eficiente debido a que no proporciona un grado de seguridad razonable, basado en el análisis del funcionamiento.
4. Mediante la aplicación de pruebas de auditoría, diagramas de flujo, indicadores de gestión y demás procedimientos pertinentes aplicadas a las Áreas, Administrativa y Financiera se determinaron los hallazgos en las distintas dependencias que permitieron identificar las debilidades existentes.
5. El informe final de auditoría de gestión constituirá una guía para la toma de decisiones por parte del nivel directivo de la institución, encaminadas a corregir el desempeño de los empleados y directivos que son la base para el manejo de los recursos.



## RECOMENDACIONES



Al concluir el presente trabajo de investigación realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK SAMY” Ltda. se conoció su estructura, funcionamiento y organización por lo que nos permitimos recomendar lo siguiente:

- Con los informes expuestos en la presente tesis respecto al análisis de gestión del talento humano en las áreas que conforman la cooperativa los directivos y personal deben sujetarse a la normativa vigente que le permitirá un correcto desenvolvimiento de las operaciones que realizan para un mejor desempeño de la gestión del personal; así como también socializar la planificación estratégica que es la que guía en el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales; se deberá también invertir en capacitaciones que mantengan a los empleados permanentemente actualizados frente a los cambios en leyes, reglamentos y demás temas de interés, implicándolos así a contribuir en el crecimiento institucional.
- Como directivos de la cooperativa deben contemplar la aplicación de un Manual de Funciones, propuesto en el presente trabajo, con el fin de que permita a los funcionarios de la entidad contar con normativa interna que guíe las diferentes actividades que cada uno de los departamentos debe desarrollar, así como también los perfiles profesionales que deben reunir el personal.



## RESUMEN



El presente trabajo propone la realización de una Auditoría de Gestión al Talento Humano de las Áreas, Administrativa y Financiera de la Cooperativa “SUMAK SAMY” Ltda. de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua para el mejoramiento del desempeño periodo 2011, que permitirá alcanzar la eficacia y eficiencia de los empleados y funcionarios de la cooperativa. La investigación parte de un diagnóstico situacional, evaluando a los procesos mediante la aplicación del sistema de control interno, evaluación administrativa de las funciones, el diseño del diagrama de flujo, aplicación de indicadores de gestión, y pruebas de auditoría. Suficientes y pertinentes que permitirán determinar los hallazgos, dando como resultado el informe final de auditoría de gestión. La aplicación de esta auditoría se constituirá en una herramienta de suma importancia que brindará apoyo a la gestión administrativa institucional, directivos, funcionarios y empleados de cada área que permitirá mejorar y brindar un servicio de calidad a los socios proveedores y ciudadanía en general, por lo que se recomienda la aplicación inmediata. A los directivos de la institución deberán analizar las conclusiones y acatar las recomendaciones descritas en el informe final de la auditoría encaminadas a corregir el desempeño de los funcionarios y empleados que son la base para el manejo de los recursos.

## **ABSTRACT**

This work proposes the creation of an Audit of Human Resource Management at the Administrative and Financial areas at the Cooperative “SUMAK SAMY” Limited from the city of Ambato, Tungurahua Province, for improving the performance period 2011, which will achieve the effectiveness and efficiency of the employees and officers from the cooperative.

The research goes from a situational assessment, evaluating the processes by implementing the internal control system, evaluation of administrative functions, the diagram design of flow, application management indicators, and audit tests. Relevant enough to finally conclude the findings, resulting in the final audit report management. The application of this audit, will become a very important tool to provide support to the institutional administrative management, directors, officers and employees of each area, which will improve and provide quality service to members, providers and citizens in general, therefore, it's recommended the immediate implementation. Then directors of the institution must comply the conclusions and reverse the recommendations described in the final report of the audit aimed to correct the performance of officials and employees, which are the basis for resource management.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Actas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda.
- BLANCO LUNA, Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Bogotá, ECOE Ediciones, 2003.
- CASTILLO SERNA, Conrado, Retención y Mejora del Talento Humano Profesional y Directivo, Fundación EOI. 2009.

#### **COORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES**

- Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión. Pág. 36. Quito 2001

#### **COORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES**

- Código Tributario, Quito 2010.

#### **COORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES**

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Quito 2011.

#### **COORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES**

- Reglamento a la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario, Quito 2010

#### **COORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES**

- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, Quito 2010 (Decreto No. 430)
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Ricardo, La Mejora de la Productividad en la Pequeña y Mediana Empresa, Quito, Club Universitario, 2010.
- ESTUPIÑÁN GAITÁN, Rodrigo, Papeles de Trabajo: en la Auditoría Financiera, Bogotá ECOE Ediciones, 2004.
- FONSECA LUNA, Oswaldo, Auditoría Gubernamental Moderna, Lima, IICO, Ediciones, 2007.

- FRANKLIN, Enrique Benjamín, Auditoría Administrativa, México, S.A. de C.V. 2007.
- MENDIVIL ESCALANTE, Víctor Manuel, Elementos de Auditoría: La Auditoría, México, MCGRAW – HILL, 2005.
- NEVADO PEÑA, Domingo, La Auditoría de los Recursos Humanos, Cuenca, Ediciones, de la Universidad-La Mancha, 1999.
- PEÑA BERMÚDEZ, Jesús María, Control Auditoría y Revisoría Fiscal, ECOE Edición Ltda. 2007.
- QUEVEDO RAMÍREZ, José S., Auditoría de Estados Financieros, México, ISEF, Ediciones, 2005.
- TAMAYO ALZATE, Alonso, Auditoría de Sistemas: Una visión práctica, Bogotá ECOE Ediciones, 2003.
- VILAR BARRIO, José Francisco, La Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundación, Confemetal. 2010.

## INTERNET

- [www.coacsumaksamy.com/ubicación\\_geográfica](http://www.coacsumaksamy.com/ubicación_geográfica) (en línea)
- [www.issai.org/principios de auditoría-del talento-humano](http://www.issai.org/principios_de_auditoría-del_talento-humano) (en línea)
- [www.perucontadores.com/NAGAS](http://www.perucontadores.com/NAGAS) (en línea)
- [www.mies.gob.ec/index/institucional/estructura-organica](http://www.mies.gob.ec/index/institucional/estructura-organica) (en línea)
- [www.dinacoop.gov.ec/organismos de control](http://www.dinacoop.gov.ec/organismos_de_control) (en línea)
- [www.sri.gob.ec/organismos de control](http://www.sri.gob.ec/organismos_de_control) (en línea)
- [www.dpe.gob.ec/organismos de control](http://www.dpe.gob.ec/organismos_de_control) (en línea)
- [www.neticoop.org.uy/reglamento de la ley de cooperativas](http://www.neticoop.org.uy/reglamento_de_la_ley_de_cooperativas) (en línea)
- [www.iess.gob.ec/ley de seguridad social](http://www.iess.gob.ec/ley_de_seguridad_social) (en línea)
- [www.mrl.gob.ec/codigó de trabajo](http://www.mrl.gob.ec/codigó_de_trabajo) (en línea)
- [www.departamentos.com.ec/ley/defensa-consumidor](http://www.departamentos.com.ec/ley/defensa-consumidor) (en línea)
- [www.comercioexterior.com.ec/ley/régimen/tributário](http://www.comercioexterior.com.ec/ley/régimen/tributário) (em línea)